

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD AMBIENTAL DE LA CIUDAD
DE PUNO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA
EXTRANJERO - 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

EMÉRITA PILAR GÓMEZ LUQUE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN TURISMO**

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**ANALISIS DE LA CALIDAD AMBIENTAL DE LA CIUDAD DE PUNO DESDE
 LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO-2016**

TESIS PRESENTADA POR:

EMÉRITA PILAR GÓMEZ LUQUE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE : 
 Dra. Ruth Fresia Boza Condorena

PRIMER MIEMBRO : 
 M.Sc. Rosario María Mamani Miranda

SEGUNDO MIEMBRO : 
 M.Sc. Carmen Yanet Aliaga Tapia

DIRECTOR : 
 M.Sc. Fermín Mestas Pacompia

ASESOR : 
 M.Sc. Iván Grover Sánchez Mamani

ÁREA: Ciencias Económico Empresariales

TEMA: Percepción de Calidad Ambiental

LÍNEA DE INVESTIGACION: Desarrollo Turístico Regional

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 24 DE ENERO DEL 2017

DEDICATORIA

Al Hacedor y Creador del universo entero, a Aquél que posea la sabiduría, toda honra y gloria sean para Él, por cuanto se dio a sí mismo para que pudiéramos tener la oportunidad de vivir; a Aquél que me concedió una familia maravillosa y amigos que comparten mis momentos alegres y tristes; dedico este trabajo de investigación a Aquél que lo hizo posible.

Gracias Dios.

Emérita Pilar.

AGRADECIMIENTOS

Profundo agradecimiento a mi Padre Celestial quien me ayudo a continuar, y enseñarme
que mi confianza solo debería ser puesta en Él.

Agradecimiento a mi familia por su paciencia y amor. Y a mis amigos que me animaron
a terminar el proyecto.

A la Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Escuela Profesional de
Turismo, por brindarme la oportunidad de continuar disfrutando del conocimiento
nuevo y el aprendizaje permanente.

A la plana docente de la Escuela Profesional de Turismo, por brindarme los
conocimientos y motivarnos frente a los nuevos retos, de igual forma al personal
administrativo por el apoyo a la labor académica.

Al Director y al Asesor, por su dirección y asesoramiento durante la ejecución del
trabajo de investigación.

A los miembros del jurado por la revisión y enriquecimiento de la presente
investigación.

Emérta Pilar.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
ÍNDICE DE CUADROS.....	11
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1. PROBLEMA PRINCIPAL	18
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.2.- ANTECEDENTES	19
1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1.- MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.1. CALIDAD AMBIENTAL	24
2.1.1.1. Calidad ambiental, ciudad y turismo	25
2.1.1.2. COMPONENTES DE LA CALIDAD AMBIENTAL	27
2.1.1.2. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES RELACIONADOS CON EL TURISMO IMAGEN.....	32
2.2. Marco conceptual.....	33

2.3.- HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	35
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	35
2.3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
CAPÍTULO III	37
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1.- ENFOQUE CUANTITATIVO	37
3.2.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2.1. TIPO DESCRIPTIVO	37
3.3.2. DISEÑO TRANSECCIONAL DESCRIPTIVO	38
3.4.- POBLACIÓN	38
3.4.1. MUESTRA ALEATORIA SIMPLE	39
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	39
3.5.1. TÉCNICAS	39
3.5.2. INSTRUMENTO	40
3.6.- ETAPA DE ELABORACIÓN DE DATOS	40
3.6.1. REVISIÓN CRÍTICA DE DATOS	41
3.6.2. CLASIFICACIÓN DE DATOS	41
3.6.3. TABULACIÓN DE DATOS	41
3.7.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	42
3.7.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	42
3.7.2. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL	42
CAPÍTULO IV	43
CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	43
4.1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CIUDAD DE PUNO	43
4.1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	43
4.1.2. LÍMITES	44

4.1.3. SUPERFICIE	44
4.1.4. DISTANCIAS	45
4.1.5. VÍAS DE ACCESO	45
4.1.6. CLIMA Y TEMPERATURA	46
4.2.- EL PROCESO URBANO Y LA EVOLUCIÓN DE LA CIUDAD DE PUNO	47
4.3.- ESPACIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD DE PUNO	48
4.4.- AREAS VERDES Y NATURALES DE LA CIUDAD DE PUNO	56
4.5.- ENTORNO URBANO DE LA CIUDAD DE PUNO	60
4.5.1.- IDENTIDAD URBANA, DISEÑO URBANO ORDENADO, PAISAJE URBANÍSTICO.....	60
4.5.2.- SISTEMA DE TRANSPORTE	62
4.5.3.- ESPACIOS PARA LA CULTURA.....	63
CAPÍTULO V	65
5.1.- CARACTERISTICAS DEL TURISTA EXTRANJERO.....	65
5.2.- ANALISIS DE LA CALIDAD AMBIENTAL DESDE LA PERCEPCION DEL TURISTA EXTRANJERO MEDIANTE LA EVALUACION DE LAS ESCALAS DE MEDICION - LIKERT	67
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Componentes Básicos de la Calidad ambiental	31
Figura 2: Mapa de la Ciudad de Puno	44
Figura 3: Plaza de Armas – Ciudad de Puno.....	49
Figura 4: Plaza de Armas - Lado Oeste.....	50
Figura 5: Parque Pino – Lado Este	50
Figura 6: Parque Pino – Lado Oeste.....	51
Figura 7: Cerrito de Huajsapata – Toboganes	51
Figura 8: Cerrito de Huajsapata – Monumento Manco Cápac	52
Figura 9: Malecón Eco-Turístico.....	53
Figura 10: Malecón Eco-Turístico – El Faro.....	53
Figura 11: Puerto de Puno	54
Figura 12: Mirador Puma Uta.....	54
Figura 13: Mirador Cóndor Wasi	55
Figura 14: Arco Deustua	55
Figura 15: Plaza Gran Almirante Miguel Grau	56
Figura 16: Parque de las Aguas	56
Figura 17: Área verde – Plaza de Armas	57
Figura 18: Área verde - Parque Pino	57
Figura 19: Área verde – Malecón Eco turístico.....	57
Figura 20: Área verde – Av. El Titicaca.....	58
Figura 21: Área verde – Parque San Román	58
Figura 22: Área verde – Cerro Huajsapata	58
Figura 23: Área verde – Mirador Puma Uta.....	59

Figura 24: Área verde – Parque de las Aguas	59
Figura 25: Área verde – Parque Ramón Castilla	59
Figura 26: Área verde - Parque del Periodista.....	60
Figura 27: Área verde - Parque San Román	60
Figura 28: Vista panorámica de la ciudad de Puno	62
Figura 29: Vista panorámica de la ciudad de Puno – Mirador Puma Uta	62
Figura 30: Género de los turistas extranjeros en el estudio.	65
Figura 31: Rango de edades.....	66
Figura 32: País de Procedencia.....	66
Figura 33: Grado de Instrucción.....	67
Figura 34: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel visual.....	68
Figura 35: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel ambiental.....	70
Figura 36: La contaminación sonora de la ciudad de Puno.....	71
Figura 37: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel luminosa.....	73
Figura 38: El buen estado de los espacios públicos en la ciudad de Puno.....	74
Figura 39: Actual condición de las áreas y espacios naturales.....	76
Figura 40: La ciudad de Puno y sus buenos espacios de esparcimiento.....	77
Figura 41: Seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno	78
Figura 42: Instalaciones para las personas minusválidas en la ciudad de Puno	80
Figura 43: Las casas en armonía con la identidad urbana local en la ciudad de Puno ...	81
Figura 44: La señalización para los visitantes la ciudad de Puno.	82
Figura 45: El diseño urbano de la ciudad de Puno.	84

Figura 46: El paisaje urbanístico de la ciudad de Puno.....	85
Figura 47: Sistema de transporte la ciudad de Puno.....	87
Figura 48: Espacios para la cultura en la ciudad de Puno.	88
Figura 49: Lugares para el disfrute y relajó con la familia en la ciudad de Puno	89

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Calidad ambiental urbana	30
Cuadro 2: Indicadores de calidad ambiental.....	31
Cuadro 3: Operacionalización de variables	36
Cuadro 4: Arribo de turistas a la ciudad de Puno	38
Cuadro 5: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel visual	68
Cuadro 6: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel ambiental.....	69
Cuadro 7: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel sonora	71
Cuadro 8: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel luminosa.....	72
Cuadro 9. El buen estado de los espacios públicos de la ciudad de Puno.	74
Cuadro 10: Condición actual de las áreas y espacios naturales de la ciudad de Puno. .	75
Cuadro 11: La ciudad de Puno y sus buenos espacios de esparcimiento.	77
Cuadro 12: Seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno	78
Cuadro 13: Instalaciones para personas minusválidas en la ciudad de Puno.	79
Cuadro 14: Las casas ciudad de Puno están en armonía con la identidad urbana local.	81
Cuadro 15: La señalización en la ciudad de Puno	82
Cuadro 16: El diseño urbano ordenado de la ciudad de Puno.	83
Cuadro 17: El paisaje urbanístico de la ciudad de Puno.....	85
Cuadro 18: Sistema de transporte la ciudad de Puno	86



Cuadro 19: Espacios para la cultura en la ciudad de Puno..... 88

Cuadro 20: Lugares para el disfrute y relaxo con la familia en la ciudad de Puno 89

RESUMEN

A la falta de interés en el tema de la calidad ambiental en la ciudad de Puno, comprendiendo que la ciudad es la expresión más perfecta de las acciones del ser humano sobre el medio físico; por diversos motivos las personas dan valor a las ciudades, y muchas son importantes y de gran interés para los turistas, esto puede ser porque se ha visitado frecuentemente, tienen recuerdos que los unen y tal vez por la belleza de toda la configuración y el entorno del lugar, por ello, es importante entender que el comportamiento del turista y el entorno físico de la ciudad, son factores que se ven influenciados de manera recíproca. Por ello es necesario conocer las condiciones ambientales en la ciudad de Puno, motivo por el cual la presente investigación tiene por objeto “Analizar las condiciones en que se encuentra la calidad ambiental de la ciudad de Puno”, y que a través de la percepción del turista extranjero haciendo uso las escalas de medición tipo Likert sobre: los espacios públicos, áreas verdes y entorno urbano se logró analizar que la calidad ambiental en la ciudad de Puno 50.5% (194) es favorable y positiva pero en bajas proporciones, es decir, que estos indicadores demuestran la posibilidad de tener una ciudad ambientalmente atractiva, sin embargo el indicador medioambiente urbano 47.7% (184) demuestra que tenemos debilidades y estamos en condiciones no tan favorables para atraer turistas.

Palabras claves: calidad ambiental, espacio público, atractividad, medioambiente urbano, entorno urbano, ciudad.

ABSTRACT

To the lack of interest in the issue of environmental quality in the Puno's city, understanding that the city is the most perfect expression of human actions on the physical environment; for several reasons people give value to cities, and many are important and of great interest to tourists, this may be because it has frequently visited, have memories that unite and perhaps by the beauty of the whole configuration and environment the place, therefore, it is important to understand that the behavior of tourists and the physical environment of the city, are factors that are influenced reciprocally. It is therefore necessary to know the environmental conditions in the city of Puno, that reason of this research is "to analyze the conditions about the environmental quality of the city of Puno" and that through perception foreign tourists, using scales measuring of type Likert about: public spaces, green areas and urban environment it was possible to analyze the environmental quality in the city of Puno 50.5% (194) are favorable and positive but in low proportions, say, that these indicators show the possibility of having an environmentally attractive city, however the urban environment indicator 47.7% (184) shows that we have weaknesses and we are not so favorable conditions to attract tourists.

Keywords: environmental quality, public space, attractivity, urban environment, urban environment, city

INTRODUCCIÓN

Actualmente Puno es considerado como una “Ciudad Turística” por los involucrados del sector turístico, instituciones públicas y privadas, medios de comunicación y población en general, desconociendo el concepto de la calidad ambiental y su incidencia en lo que respecta a que Puno sea una “ciudad atractiva”, en el sentido de que pueda atraer turistas, inversionistas y hasta a sus mismos residentes; motivo por el cual, la presente investigación realizada está orientada a analizar y determinar la calidad ambiental de la ciudad de Puno. En ese entender, el estudio se origina a raíz del interés por explorar nuevos temas del campo del turismo, siendo la motivación principal, el de aportar nuevos conocimientos a dicho campo, y que el objeto del tema elegido se fundamenta en el “Análisis de la calidad ambiental de la ciudad de Puno desde la percepción del turista extranjero” Asimismo, cabe resaltar que ante la presencia de la globalización de la economía, el desarrollo acelerado de las tecnologías de comunicación, y la alta competencia entre ciudades del mundo, traen consigo, nuevas exigencias para las ciudades y los gobiernos locales, por ello la ciudad de Puno luego de la evaluación realizada, se determinará si está en las condiciones de ser una ciudad ambientalmente atractiva para los turistas extranjeros, sin embargo, hay que indicar que así como existe fortalezas también hay debilidades por subsanar.

En ese sentido, el trabajo está estructura de la siguiente forma:

Capítulo I: Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación. En este apartado se describe el problema sobre la problemática situacional; en cuanto a los antecedentes, se presenta estudios a nivel local, nacional e internacional, finalmente, los objetivos están en concordancia a la formulación de los problemas.

Capítulo II: Marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación, en este apartado se analiza, explica y describe las teorías sobre la “Calidad Ambiental, ciudad y turismo”, sus componentes (indicadores) de medición de la calidad ambiental del turismo; asimismo, se presenta una lista de conceptos en relación al tema (marco conceptual); y establece las hipótesis de investigación.

Capítulo III: Método de investigación. En este tratado, se describe que el estudio se direcciona a través del enfoque cuantitativo, la investigación básica, del Tipo Descriptivo, Diseño Transeccional Descriptivo, y sobretodo resalta el Tipo de medición denominado Escalas Tipo Likert.

Capítulo IV: Caracterización del área de investigación. Se resaltan las características más importantes del objeto estudio de investigación, relacionadas con el problema de investigación.

Capítulo V: Exposición y análisis de resultados obtenidos de la investigación. Se presenta y expone los resultados del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ciudad es la expresión más perfecta de las acciones del ser humano sobre el medio físico; por diversos motivos las personas dan valor a las ciudades, y muchas son importantes y de gran interés para los turistas, esto puede ser porque se ha visitado frecuentemente, tienen recuerdos que los unen y tal vez por la belleza de toda la configuración y el entorno del lugar, por ello, es importante entender que el comportamiento del turista y el ambiente (entorno físico de la ciudad) son factores que se ven influenciados de manera recíproca.

Asimismo, muchas ciudades han comprendido que poseer una calidad ambiental en sus urbes, atrae turistas y genera bienestar en sus ciudadanos, ya que este factor diferenciante en su conjunto (medioambiente, características físicas-naturales, arquitectura urbana, y espacios públicos) permite a las urbes a ser referentes a nivel de destinos turísticos urbanos, como también son indispensables para los turistas, no solo por la oferta de servicios, gastronomía, atractivos turísticos promocionados y actividades a realizar, sino que motivados por el ambiente urbano único de estas urbes, genera interés de por si en los visitantes.

Sin embargo, en nuestro contexto local, es todo lo contrario, no se tiene interés en el tema de la calidad ambiental de la ciudad de Puno, por cuanto, la situación de la calidad ambiental de Puno está en pésimas condiciones, solo basta recorrer el centro urbano, y percibiremos una infinidad de aspectos negativos con respecto a la mala calidad ambiental

de la ciudad, por mencionar algunos ejemplos: contaminación visual, sonora y quizás luminosa; descuido de los espacios naturales, espacios públicos descuidados, entre otros puntos negativos. De igual manera, debemos señalar que muchos turistas transitan y recorren lugares alejados del centro urbano, y la situación, es la misma.

Por tanto, consideramos que la problemática de la calidad ambiental de la ciudad de Puno generará percepciones y/o perspectivas negativas en los turistas extranjeros, pues el no tener un buen medioambiente urbano y al estar en malas condiciones los espacios públicos y la arquitectura urbana, la ciudad de Puno no será nada atractiva para los visitantes, y por ende, muchos de estos turistas perderán interés en la ciudad.

En ese sentido, la investigación a realizar pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1.1.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿En qué condiciones se encuentra la calidad ambiental de la ciudad de Puno desde la percepción del turista extranjero?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Qué percepción tiene el turista sobre el medioambiente urbano de la ciudad de Puno?

¿Qué percepción tienen los visitantes acerca de los espacios públicos de la ciudad?

¿Cuál es el estado de conservación del entorno urbano de la ciudad de Puno desde la perspectiva del turista extranjero?

1.2.- ANTECEDENTES

Según Tafur (1995). Se denomina antecedente de una tesis a todo estudio anterior que ha ofrecido algún aporte relacionado tanto con el tema como el problema de investigación.

Por ello, efectuada la búsqueda de trabajos de investigación a nivel local, no se hallaron estudios relacionados al problema de investigación en la base de datos de la sala de tesis de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano y otras universidades de la ciudad de Puno. De igual manera, a nivel nacional se hizo una revisión minuciosa en las páginas web de revistas científicas y universidades del Perú, sin embargo no se halló estudios referentes a la calidad ambiental, turismo y percepción.

En cuanto a estudios a nivel internacional, se encontró las siguientes investigaciones:

Hurtado, Botero y Herrera (2009) en el artículo científico “Selección y Propuesta de Parámetros para la Determinación de la Calidad Ambiental en las Playas Turísticas del Caribe Colombiano”, hace referencia que el avance de las certificaciones de calidad turística en el mundo, ha incrementado el interés por conocer las características ambientales de la playa. Sin embargo; estas certificaciones solo recogen como indicador, a la calidad del agua y se olvidan de sistematizar otros de importancia capital, como la opinión de los usuarios y otros tipos de interés, indicadores físicos y biológicos, etc.

En cuanto al método del artículo, se tuvieron en cuenta tres pasos para la determinación de los parámetros ambientales en la zona emergida y sumergida de playas

turísticas, con el fin de que fueran los más adecuados para la medición de la calidad ambiental en estas playas. Estos fueron: revisión de los parámetros medidos en aguas de baño, en diferentes países, principalmente en Latinoamérica, definición y aplicación de criterios de selección y análisis del comportamiento de los visitantes en playas turísticas.

Con respecto a las conclusiones, los investigadores describen fundamentalmente que la medición de la calidad ambiental en playas turísticas se ha realizado durante años en varios países del mundo; sin embargo, se observó que normalmente ha estado ligada a normas de tipo sanitario, que no son específicas para playas de uso recreativo. Es así que la mayoría de los parámetros encontrados en la revisión de normativas están relacionados con microorganismos indicadores o con características naturales del agua marina. Asimismo, afirman que el avance de las certificaciones ambientales de calidad turística en el mundo, al estilo Banderas Azules en Europa, ha incrementado el interés por conocer las características específicas del ambiente de la playa. No obstante, también se encontró que estas certificaciones tienen un sesgo significativo hacia lo estético, pues dejan de lado varios parámetros que son invisibles.

Benseny (2009), en el artículo científico “La Percepción Ambiental del Turista en Destinos de Litoral. Estudio Comparativo entre Villa Gesell y Pinar (Argentina)”, la investigadora describe que las urbanizaciones turísticas localizadas en el territorio litoral, constituyen una forma de antropización de la zona costera y generan modificaciones en el recurso natural. Su emplazamiento requiere un cuidadoso estudio ambiental, dado que ante la ausencia de una planificación adecuada, las obras pueden alterar la dinámica de la zona costera, degradar el recurso y debilitar la fragilidad natural del sustrato que actúa como soporte del medio social y económico, por ende disminuir la calidad de la playa.

Con respecto a marco metodológico, se basa en un estudio exploratorio y descriptivo, cuyo objetivo aspira a comparar el proceso de urbanización, transformación territorial, situación ambiental y analizar la percepción ambiental de los turistas en destinos de litoral. Se analiza la dimensión socio-ambiental, aplicando un enfoque cualitativo y tomando como estudio de caso las localidades de Villa Gesell y Pinamar.

Se analiza el proceso de apropiación turística del territorio litoral y los cambios sufridos por las obras realizadas en el ambiente, que resultan del desarrollo turístico.

Concluyentemente, la investigadora afirma que los factores que inciden en el proceso de transformación territorial inciden en la dinámica del desarrollo de Villa Gesell y Pinamar, como centros turísticos del litoral bonaerense.

Ponce (2004) en el artículo científico “La Calidad Ambiental como Factor Competitivo de los Destinos Tradicionales de Sol y Playa” expresa que aunque la preocupación y denuncias por las graves lesiones que está sufriendo el medioambiente se ha puesto de manifiesto muy recientemente una conciencia internacional de poner límites y actuar consecuentemente para propiciar un desarrollo sostenido. Actitud que se ha extendido a todo el sector turístico, consciente éste de los impactos que provoca en el territorio donde se implanta, y también, de su gran potencial para impulsar ese deseado desarrollo. Esta nueva forma de entender el desarrollo turístico, lejos de su origen desarrollista, ocupa ya, y en adelante va a ocupar, un lugar preferente dentro de las exigencias de calidad de cualquier perfil de demanda.

Finalmente la investigadora concluye que la preocupación manifiesta del usuario por el aspecto medioambiental en este análisis se erige como el elemento clave que nos conduce a pensar en la transición del modelo, en la medida en que ésta es uno de los principales valores post-materialistas de la nueva demanda turística. Esta afirmación se constata por la importancia que se le ha concedido en los aspectos tratados de carácter subjetivo y abierto, así como en la alta participación obtenida en la cuestión específica. Esta circunstancia obliga a las administraciones locales a desarrollar la política ambiental como capítulo esencial de la turística. Y Los aspectos para los que se reclaman soluciones urgentes son precisamente los ambientales. La higiene, limpieza y conservación del principal recurso: playas-mar, pero también del espacio urbano. Un veraneante más exigente y formado insiste en la necesidad de conservar el entorno natural en general, y la calidad de las aguas de La Laguna en particular, lo que refuerza la idea que el motivo principal del visitante en este destino es este recurso, es por tanto imprescindible dedicar gran parte de los esfuerzos al mismo.

1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Analizar las condiciones en que se encuentra la calidad ambiental de la ciudad de Puno desde la percepción del turista extranjero.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la percepción que tiene el turista sobre el medioambiente urbano de la ciudad de Puno.
- Conocer la percepción que tienen los visitantes acerca de los espacios públicos de la ciudad.

- Evaluar el estado de conservación del entorno urbano de la ciudad de Puno desde la percepción del turista extranjero.
- Plantear acciones y recomendaciones para el mejoramiento de la calidad ambiental de la ciudad de Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.- MARCO TEÓRICO

2.1.1. CALIDAD AMBIENTAL

Acercas de la calidad ambiental existen una infinidad de definiciones, los cuales nos han permitido tener una aproximación clara sobre el termino, sin embargo, cabe poner énfasis que la multiplicidad de concepciones, desde distintas perspectivas y puntos de vistas de los profesionales entendidos en la materia, conlleva a que se debe tener cuidado con el uso de la terminología.

Por lo expresado, una de las definiciones que tiene afinidad con el tema de estudio, es el de Mora y Zuñiga (2004) quienes consideran que la calidad ambiental es el conjunto complejo de factores humanos y ambientales interrelacionados (presencia de áreas verdes, calidad del aire y del agua, clima, entre otros) que inciden favorable o desfavorablemente en la vida de los ciudadanos.

Asimismo, la calidad ambiental son las condiciones óptimas que rigen el comportamiento del espacio habitable en términos de confort asociados a lo ecológico, biológico, económico productivo, socio-cultural, tipológico, tecnológico y estético en sus dimensiones espaciales. De esta manera, la calidad ambiental es por extensión, producto de la interacción de estas variables para la conformación de un hábitat saludable, confortable y capaz de satisfacer los requerimientos básicos de sustentabilidad de la vida humana individual y en interacción social dentro del medio urbano (Morales, at el., 1999)

A nuestro parecer, uno de los mejores conceptos es el de Gandara (2001), quien considera que la calidad ambiental, debe sustentarse en una concepción global (todo el entorno de la ciudad) donde se consideren los múltiples factores que inciden en su determinación. En ello inciden variables relacionadas con factores eminentemente cualitativos, como lo son el aire respirable, la adecuada proporción de espacios verdes y de expansión, su accesibilidad y tratamiento, la seguridad personal, la calidad de los servicios; además de su existencia cuantitativa, no basta que exista transporte público, este además de satisfacer requerimientos de una determinada cantidad de usuarios, debe ser cualitativamente satisfactorio. No basta asimismo tener cantidades suficientes de agua para beber, sino que esta debe poseer ciertos requisitos mínimos de continuidad del servicio, potabilidad, eficiencia administrativa, etc. Estos, y entre otros factores, están asociados a la idea de la calidad ambiental.

Por tanto, la calidad ambiental debe buscar el mantenimiento de la diversidad biológica, ecológica; la preservación del medioambiente, el cuidado de los espacios públicos y suelo urbano, mantener la arquitectura y estética urbana, cuidar la imagen urbanística; brindar un servicio de transporte no contaminador, preservar la calidad del aire, el agua y el suelo, entre otros aspectos, y de esta manera, garantizar el bienestar, no solo de los residentes, sino que también de los visitantes, cumpliéndose así el derecho de convivir y vivir en un ambiente sano.

2.1.1.1. Calidad ambiental, ciudad y turismo

La calidad ambiental puede considerarse como un atractivo turístico, principalmente para aquellas urbes que visionen ser destinos turísticos urbanos, ya que los turistas, cada

vez más demandan destinos diferentes, por ello, las ciudades pueden ofrecer este diferencial a su visitantes para tener una ventaja competitiva (Gandara, 2001).

En ese entender, una ciudad que aspire a ser un destino turístico, es importante que antes sea una ciudad con calidad ambiental, y que éste en condiciones de participar activamente en el desarrollo y gestión de la actividad turística. Por ello, Las ciudades deben estar en fundamentalmente pensadas para sus ciudadanos, pero, sin olvidarse de sus visitantes. La ciudad que tenga su estructura urbana bien planificada para su población local estará, consecuentemente bien planificada para los extranjeros (Gandara, 2001).

Asimismo, las ciudades configuran estructuras urbanísticas al servicio de la satisfacción de los consumidores internos (ciudadanos) y de los consumidores externos (visitantes). La satisfacción deben entenderse como el uso del espacio para vivir (habitabilidad), el uso del espacio para el intercambio (relacional), el uso del espacio para crear, compartir las raíces, el uso del espacio para producir (actividad empresarial) y el uso del espacio para desarrollar actividades al servicio de la diversión, el ocio y el turismo (Valls, 1997).

Retomando el tema de la interrelación de calidad ambiental, ciudad y turismo, es fácilmente identificable para los turistas la preocupación de los destinos por conservar el centro de la ciudad como un espacio de encuentro para el peatón, la definición de áreas con menor concentración de construcciones y la gran cantidad de áreas verdes. Estos algunos de los aspectos que sin dudan impactan en la distribución de los atractivos turísticos dela ciudad como en la facilidad de acceso a ellos.

La ciudad al proporcionar espacios públicos y áreas verdes para que la comunidad los utilice de manera más continua y los disfrute, no solo mejora la percepción y la calidad del ambiente urbano, sino que al mismo tiempo, propicia el uso creativo del tiempo libre de la comunidad y amplía la oferta como atractivo turístico. Una vida cotidiana confortable, un ambiente poco contaminado y una calidad de vida expresada en el uso del espacio público, están entre las más importantes expectativas de los turistas cuando visitan un destino (Meléndez, 1999).

2.1.1.2. COMPONENTES DE LA CALIDAD AMBIENTAL

Para determinar los componentes (indicadores) de medición de la calidad ambiental del turismo de ciudad o de una ciudad turística, debemos describir y analizar el concepto de la psicología ambiental, que es un amplio y multidisciplinario campo que se preocupa por el comportamiento humano, el bienestar, y la relación mutua que existe con el ambiente físico (Steward, 2007). En ese entender, la psicología ambiental es un área de la psicología social, cuyo foco de investigación y conocimiento es la interrelación del ambiente físico, natural y construido con la conducta humana, atribuye gran importancia a los procesos de adaptación mediante los cuales las personas responden a las complejas y variadas exigencias del ambiente físico, es decir la interrelación que existe hombre-entorno y viceversa (Guevara et al., 1998).

Por ello, la psicología ambiental esencialmente estudia todo aquello que tienen que ver con las relaciones entre el hombre y su ambiente físico, pero en particular se preocupa por el medio que ha creado personalmente. Asimismo, muchos exponentes e investigadores sobre este campo comentan que el objetivo de la psicología ambiental es dar

a conocer en qué forma las situaciones ambientales afectan la conducta y el desarrollo de las personas y cómo su conducta transforma y altera el medio.

Los estudios realizados por Aragonés y Amergio (1998) acerca de la psicología ambiental tienen cinco características que la hacen un campo específico dentro de la psicología y constituyen su unidad.

- ❖ El primer punto menciona que la psicología del medio ambiente estudia las relaciones entre el hombre y su medio en un aspecto dinámico. El hombre se adapta continuamente y con una alta participación a su entorno, evolucionándolo o bien modificándolo.
- ❖ El segundo aspecto que menciona, es que la psicología del medio ambiente se interesa en mayor proporción por el ambiente físico, ya sea de la naturaleza no modificada por el hombre o del entorno construido, particularmente las ciudades.
- ❖ En tercer ámbito, el medio ambiente debe estudiarse en forma realista en cuanto se refiere a las relaciones del hombre con su marco vital y la conducta que desempeña en el mismo. Se deben estudiar ambientes completos y no segmentados.
- ❖ En cuarto lugar, las características físicas del medio ambiente engloban diferentes comportamientos. Es decir, la conducta de la persona en su medio ambiente no es únicamente la respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas. El medio ambiente es un conjunto de propósitos o metas, que se pueden aceptar o rechazar.
- ❖ Por último la psicología ambiental no puede estudiarse separada del análisis completo de las motivaciones las cuales permiten comprender por qué un objeto es necesario o bien se evita; así como de un recuento de aquellas necesidades básicas que el individuo desea satisfacer en su entorno

Desde esta perspectiva Lévy-Leboyer (2000) considera que el ambiente físico que los seres humanos construimos es tanto un fenómeno social como un fenómeno físico. El medio ambiente físico simboliza, concretiza y condiciona, a la vez, el ambiente social. Con respecto a la perspectiva de estudio se destaca lo siguiente:

- ❖ Se estudia la relación entre la conducta y el ambiente, tal y como las personas lo experimentan en la vida diaria; se da mayor importancia a la relación entre los factores como unidades de análisis que a sus componentes.
- ❖ Así mismo se toman en cuenta las relaciones entre el medio ambiente y la conducta; es decir, cómo el ambiente afecta la conducta y cómo ésta a su vez provoca cambios en el ambiente. Del mismo modo, se reconoce una naturaleza interactiva de las relaciones entre el individuo y su medio ambiente físico.
- ❖ Los objetivos principales que se encuentran en los estudios de ésta disciplina se refieren a la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente.

A continuación, y dentro de esta óptica se desarrolla un listado de componentes de evaluación de la calidad ambiental urbana propuestos por Luengo (S/F), los cuales se agrupan en lo siguiente:

Cuadro 1: Calidad ambiental urbana

ASPECTOS URBANO-ARQUITECTÓNICOS	
Equipamiento y funcionalidad urbana	<ul style="list-style-type: none"> • Características del equipamiento • Compatibilidad de los usos • Redes de Infraestructura • Instalaciones de soporte
Movilidad urbana	<ul style="list-style-type: none"> • Categorización de espacios de tránsito • Sistemas de control del ritmo y velocidad de flujos de desplazamiento. • Adecuación en el uso y características del transporte público
Áreas de expansión y espacios complementarios	<ul style="list-style-type: none"> • Lugares de encuentro • Espacios peatonales
ASPECTOS ESTÉTICO-PERCEPTUALES	
Armonización cromática.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso del color como recurso de integración espacial.
Control y manejo de bordes y espacios residuales	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de pautas para el diseño de muros y cercados • Presencia de tratamientos verdes
Mobiliario urbano.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de diseño (kioscos, bancos, paradas de transporte público) • Distribución espacial (presencia en espacios públicos)
Lectura del espacio urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de hitos y referencias • Armonización de alturas de edificaciones • Alineación de fachadas
Sistema de señalización	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño, distribución y eficacia informacional • Calidad estética y formal • Adecuación de los avisos comerciales a la normativa existente
ASPECTOS FÍSICO-NATURALES	
Características climáticas	<ul style="list-style-type: none"> • El confort climático • Instalaciones de protección climática
Áreas de protección ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Los espacios de protección • Áreas naturales de expansión • Protección ante factores de riesgo ambiental
ASPECTOS SOCIO-CULTURALES	
Seguridad y bienestar urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Control y seguridad personal en los espacios públicos • Existencia y adecuación de lugares para niños • Espacios para la tercera edad • Existencia de instalaciones de servicios dirigidos a minusválidos
Espacios para la cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios para la cultura • Manejo del comercio-arte • Mantenimiento y preservación de valores históricos

Fuente: Luengo (S/F).

Por lo descrito, creemos pertinente que los componentes básicos de calidad ambiental de una ciudad turística, en este caso de la ciudad de Puno, están en relación al medioambiente, espacios públicos, características físicas- naturales, servicios y arquitectura – identidad y sus respectivos indicadores. (Véase figuras 01 y tabla 02)

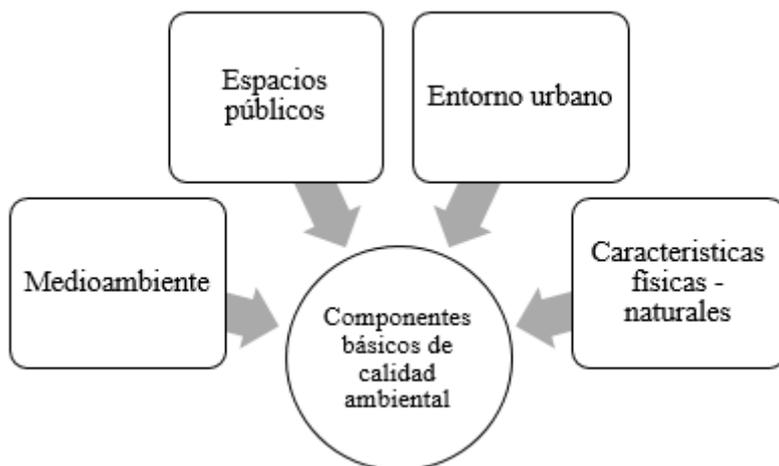


Figura 1: Componentes Básicos de la Calidad ambiental

Fuente: Elaborado por la investigadora

Cuadro 2: Indicadores de calidad ambiental

Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación visual imperceptible • Contaminación ambiental imperceptible • Contaminación sonora imperceptible • Contaminación luminosa imperceptible
Espacios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Buen estado de los parques, plazas, alamedas, miradores y malecón • Atractividad • Conservación de las áreas y espacios naturales
Características físicas – naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de los sitios naturales • Paisaje urbanístico

Fuente: Elaborado por la investigadora

2.1.1.2. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES RELACIONADOS CON EL TURISMO IMAGEN

La imagen que se hacen los individuos del objeto, lugar, etc. siempre la veremos incuestionablemente ligada a los procesos de formación de la misma en sus mentes, de ahí la necesidad de explicar en un primer momento algunos términos y procesos vitales para su comprensión final.

Como el formulado del proceso de formación de la imagen ocurre a un nivel mental, siendo en ese nivel donde dichos individuos se van a formar representaciones del medio que los rodea, a la par de controlar y organizar sus respuestas en forma de conductas; no constituye en manera alguna la ciudad tal y como realmente es, sino una evaluación de la misma creada a través de la percepción, de manera que se le formulan características que van a ser utilizadas para diferenciarlas entre sus similares.

Pero ¿qué se entiende por imagen?, al respecto los siguientes autores afirman que:

- Es la suma de creencias, ideas e impresiones que una persona o un grupo tiene de la ciudad (Friedmann, 1995).
- Es el conjunto de representaciones mentales que surgen en el espíritu del público ante la evocación de una ciudad. Se trata, por lo tanto, de una representación mental, un concepto o idea que un individuo se hace de una ciudad – imagen urbana- como reflejo de la identidad de la ciudad (Johannsen, 1971 citado por Tanda y Marrero, 2003).

Un análisis de cómo se puede ver la imagen en la práctica, es el realizado por Hernández (2000) citado por Tanda y Marrero (2003), la imagen es la fisonomía de

pueblos y ciudades, muestra además la historia de la población, es la presencia viva de los hechos y los sucesos de una localidad en el tiempo.

La imagen de una ciudad, por otra parte, es el reflejo de las condiciones generales de un asentamiento: el tamaño de los lotes y la densidad de población, el nivel y calidad de los servicios, la cobertura territorial de redes de agua y drenaje, la electrificación y el alumbrado, el estado general de la vivienda, etc. La imagen de ciudad es finalmente, la expresión de la totalidad de las características de la ciudad y de su población (Hernández, 2000 citado por Tanda y Marrero, 2003).

2.2. Marco conceptual

Atractividad: Tiene que ver con la seducción, con el encanto, la belleza, incluso con la fascinación, es decir, es la influencia que ejerce un objeto cualquiera sobre las conciencias individuales (Roncayolo, 2007).

Atractividad turística: Factor de atracción que genera interés en los turistas extranjeros y nacionales en conocer una ciudad. Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas. (Altes, 1993).

Atracción urbanística: Elemento u componente de atractividad de una ciudad en relación a sus atributos urbanos (Roncayolo, 2007).

Espacio público: Áreas libres de concentración masiva de residentes para el ocio u encuentros sociales.

Calidad ambiental: concepción global (todo el entorno de la ciudad) donde se consideren los múltiples factores que inciden en su determinación. En ello inciden variables relacionadas con factores eminentemente cualitativos, como lo son el aire respirable, la adecuada proporción de espacios verdes y de expansión, su accesibilidad y tratamiento, la seguridad personal, la calidad de los servicios; además de su existencia cuantitativa, no basta que exista transporte público, este además de satisfacer requerimientos de una determinada cantidad de usuarios, debe ser cualitativamente satisfactorio (Gandara, 2001),

Ciudad: Conjunto de edificios y calles, cuya población densa y numerosa se dedica por lo común a actividades no agrícolas. (Diccionario RAE 2008). Una ciudad es un área urbana con alta densidad de población en la que predominan fundamentalmente la industria y los servicios. Se diferencia de otras entidades urbanas por diversos criterios, entre los que se incluyen población, densidad poblacional o estatuto legal, aunque su distinción varía entre países (eswikipedia.org)

Percepción: Según es el mecanismo más importante que relaciona a los hombres con su ambiente. En este proceso la vista es normalmente el sentido dominante por razones tanto fisiológicas como psicológicas y de él depende en gran medida nuestra apreciación de la calidad del entorno (Rapoport, 2000).

2.3.- HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La información sobre la percepción de la calidad ambiental de la ciudad, por parte de los turistas extranjeros, permitirá analizar las condiciones de los componentes de la calidad ambiental de la ciudad de Puno.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- La percepción que tiene el turista sobre el medioambiente urbano de la ciudad de Puno.
- La percepción que tienen los visitantes acerca de los espacios públicos de la ciudad de Puno.
- El estado de conservación del entorno urbano desde la perspectiva del turista extranjero.

2.3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 3: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Fuente:
1.- Calidad ambiental	1.1. Medioambiente	1.1.1. Contaminación visual	
		1.1.2. Contaminación ambiental	
		1.1.3. Contaminación sonora	
		1.1.4. Contaminación luminosa	
	1.2. Espacios públicos	1.2.1. Buen estado	
		1.2.2. Atractividad	
1.2.3. Espacios naturales			
1.3. Entorno urbano	1.3.1. Conservación de los sitios y monumentos		
	1.3.2. Conservación de la estética urbana		
2.- Percepción	2.1. Imagen	2.1.1. Positiva	
		2.1.2. Negativa	

Elaborado por la investigadora

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- ENFOQUE CUANTITATIVO

Este enfoque tiene su fundamento en la filosofía positivista cuyo fundador es el filósofo francés Augusto Comte. Según esta filosofía existe una realidad que se puede describir tal como es (Charaja, 2009). Por tanto, en el enfoque cuantitativo el investigador sabe lo que busca, sabe cómo buscarlo y sabe qué encontrar; todo ya está delimitado de antemano. El trabajo del investigador es de forma lineal se da paso a paso: se identifica el problema, se formulan las hipótesis se recogen los datos para verificar la veracidad de la hipótesis y finalmente, se arriban a determinadas conclusiones (Charaja, 2009).

3.2.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. TIPO DESCRIPTIVO

Las investigaciones tipo descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2010). Asimismo, en estos estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc., pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos y los fenómenos, es decir, no existe causa (variable independiente), mucho menos efectos (variable dependiente)(Bernal, 2010).

Por tanto, en el estudio se describirá la calidad ambiental desde la percepción del turista.

3.3.2. DISEÑO TRANSECCIONAL DESCRIPTIVO

De acuerdo a la concepción o elección del diseño de investigación, el diseño es Transeccional Descriptivo, cuyo objetivo es indagar sobre la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (Hernández *et al.*, 2010).

3.4.- POBLACIÓN

La población está conformada por los turistas extranjeros que arriban a la ciudad de Puno, en el cuadro 4 se detalla el arribo de turistas.

Cuadro 4: Arribo de turistas a la ciudad de Puno

Año	Nº Arribos
2011	151 235
2012	144 051
2013	185 051
2014	No se tiene datos hasta la fecha

Fuente: DIRCETUR – Puno.

3.4.1. MUESTRA ALEATORIA SIMPLE

En la muestra aleatoria simple, los elementos que integran la población tienen la misma probabilidad de salir elegidos en la muestra, en ese sentido, utilizaremos la siguiente fórmula aleatoria simple:

$$n_0 = p \cdot q \left(\frac{Z_{\alpha}}{\varepsilon} \right)^2$$

Donde:

n_0 = Tamaño de la muestra

p = Proporción de las unidades de análisis que poseen las características objeto de estudio.

q = Proporción de unidades de análisis que no poseen las características estudio.

Z_{α} = Factor de confiabilidad (determinado por el nivel de confianza requerido $1 - \alpha$ al 95.00%)

ε = Máximo error permisible = 0.05

$$n_0 = (0.5)(0.5) \left(\frac{1.96}{0.05} \right)^2$$

$$n_0 = (0.25) \left(\frac{1.96}{0.05} \right)^2$$

$$n_0 = (0.25)(39.2)^2$$

$$n_0 = (0.25)(1536.64)$$

$$n_0 = 384.16$$

Total de encuestas a realizar: 384

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. TÉCNICAS

Las técnicas fueron los medios que nos permitieron la recolección de datos requerida para realizar el análisis respectivo del estudio, para ello se utilizó:

- ❖ **Observación:** La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta, asimismo, esta técnica sirve para la

recopilación de datos semi-primaria por la cual el investigador actúa sobre los hechos a veces con la ayuda de algún instrumento (Tafur, 1995).

- ❖ **Escala de medición:** Las técnicas de las escalas de medición sirven para medir opiniones y actitudes, una escala se debe concebir como la sucesión ordenada de valores distintos de una misma cualidad. Según Ander- Egg (2011), las escalas de medición de actitudes y opiniones son las más conocidas y utilizadas en las ciencias sociales. Una escala de medición consiste en un conjunto de enunciados que tienen generalmente cinco alternativas presentadas gradualmente de lo máximo al mínimo (Charaja, 2009).

3.5.2. INSTRUMENTO

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron:

- ❖ **Fichas de observación:** Constituye en una forma de presentación gráfica formada por renglones y columnas, estas fichas permiten recoger información codificada, lo que luego se puede tratar estadísticamente (Charaja, 2009).
- ❖ **Escalas tipo Likert:** Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías, es decir se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala (Hernández et al., 2010).

3.6.- ETAPA DE ELABORACIÓN DE DATOS

En la etapa de recolección se obtuvo gran cantidad de datos. Por tanto, en esta etapa se trata de organizar dicho datos y para ello es necesario cumplir dos actividades: revisión o crítica y clasificación de datos.

3.6.1. REVISIÓN CRÍTICA DE DATOS

La revisión crítica de datos tuvo por objeto:

- Si han ejecutado todas las escalas de tipo Likert o cuando menos, en una proporción que sea suficiente para no invalidar las conclusiones que se podrían hacer.
- Verificar que estén todas las respuestas requeridas.
- Localizar posibles incongruencias en la formación proporcionada.

La revisión de datos constituye el control de calidad de la información.

3.6.2. CLASIFICACIÓN DE DATOS

La clasificación tuvo por objeto organizar los datos en categorías, pero teniendo en cuenta la escala de medición de las variables de estadística, dentro esta clasificación se hizo lo siguiente:

Clasificación de datos a nivel ordinal: Son aquellas variables cuyo dominio de variación son objeto de clasificación y orden, en este caso, la investigación se clasifico en:

- * Definitivamente sí
- * Probablemente sí
- * Indiferente, indeciso
- * Probablemente no
- * Definitivamente no

3.6.3. TABULACIÓN DE DATOS

Para tabular la base de datos se utilizó Excel – 2010, en el cual si insertó las variables de estadística, dándole valores numéricos (según los criterios de valoración) a cada dimensión y sus respectivos ítems. Seguidamente se recuperó mediante el programa SPSS versión 19.

3.7.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.7.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2001), la estadística descriptiva ha venido siendo utilizada simultáneamente en las investigaciones del área de turismo, dado que permite conocer las características de poblaciones concretas, y de sistematizar la realidad turística.

Asimismo, cabe aclarar que en la estadística descriptiva no se pretende sacar conclusiones de tipo general, es decir, los resultados obtenidos son válidas solo para dicha población (Fernández y Fernández, 2007).

La estadística descriptiva utiliza el método deductivo en el análisis, que consiste en que conocida la población, se puede aplicar las generalidades a las partes.

3.7.2. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL

Son estadígrafos (media, mediana y moda) que permiten hallar un solo valor numérico e indican el centro de un conjunto de datos, al respecto, Fernández y Fernández (2007), indican que este único valor numérico describe al conjunto de datos, señalando las características que destaca la información.

En ese sentido, de acuerdo a las características propias del estudio, se utilizó la siguiente medida de tendencia central:

- Media: Es la medida de tendencia central más estable, y es el valor medio ponderado de la serie de datos (Quezada, 2010). Asimismo, Tafur (1995) asevera que se denomina media aritmética a aquella medida que caracteriza a un grupo de estudio con un solo valor y que se expresa como el cociente que resulta de dividir la suma de todos los valores o puntajes entre el número total de los mismos.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CIUDAD DE PUNO

4.1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Región de Puno, se encuentra ubicada al sureste de la República del Perú, entre las coordenadas geográficas $13^{\circ} 00' 00''$ y $17^{\circ} 17' 30''$ Latitud Sur y los $71^{\circ} 06' 57''$ y $68^{\circ} 48' 46''$ Longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

Asimismo, la Provincia de Puno se encuentra ubicado en la Provincia y Departamento de Puno. Puno se encuentra localizado dentro de los Limites de San Román, El Collao y con la Región de Moquegua.

Según el Plan Operativo Institucional (MPP, 2011) la ciudad de Puno, capital del Distrito, Provincia y de Departamento de Puno, está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m. entre las coordenadas de $15^{\circ} 50' 26''$ de latitud sur, $70^{\circ} 01' 28''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Puno como ciudad, es el centro urbano de mayor jerarquía a nivel regional, pues como capital de región representa el centro de decisión política, económica y financiera, además es centro administrativo y de servicios y presenta la principal oferta de servicios turísticos de nivel regional; ocupa una extensión de 460.63 Km², y alberga a una población distrital de 125 663 habitantes, la población urbana representa el 90.5 % del total de la población provincial.

4.1.2. LÍMITES

La ciudad de Puno colinda con los siguientes territorios:

- Norte: Provincia de San Román, Huancané y parte del lago Titicaca.
- Sur: Provincia de El Collao y Dpto. Moquegua.
- Este: Provincia de El Collao y el lago Titicaca.
- Oeste: Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román.

Además, en el Plan Operativo Institucional (MPP, 2011), describe que la ciudad de Puno, capital del departamento, provincia y distrito de Puno, tiene una extensión urbana actual 17.4 Km², que representa 0.27% de la superficie provincial (6492.60 Km²).

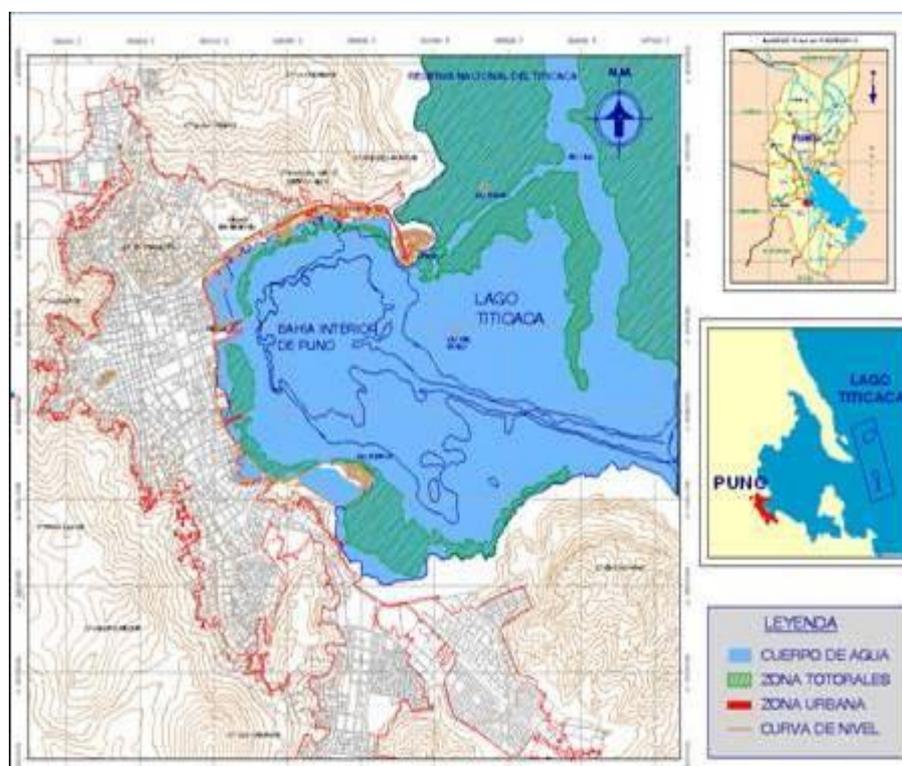


Figura 2: Mapa de la Ciudad de Puno

Fuente: Plan Operativo Institucional – MPP (2011).

4.1.3. SUPERFICIE

De acuerdo al Plan Operativo Institucional (MPP, 2011), como distrito tiene una extensión de 460.63 Km², que se encuentran distribuidos entre los centros poblados de

Salcedo, Alto Puno, Ichu, Jayllihuaya, Collacachi y Uros Chulluni; y entre los barrios, urbanizaciones, asentamientos humanos marginales, pueblos jóvenes, asociaciones pro - viviendas, comunidades campesinas, parcialidades, caseríos, etc. Dentro de esta dimensión, la ciudad de Puno, cuenta con una extensión total de 19,14 Km² de terreno; de las cuales 13,45 Km², están ocupadas por los asentamientos humanos, lo que representa el 7.1% del total de la extensión del distrito. El resto corresponde a lagunas, cerros, islas y zonas de las riveras del Lago Titicaca.

4.1.4. DISTANCIAS

Desde la ciudad de Puno hasta las ciudades de:

- Juli (Provincia de Chucuito) 79 Km. / 1 hora y 20 minutos.
- Ilave (Provincia de El Collao) 54 Km. / 1 hora.
- Huancané (Provincia de Huancané) 99 Km. / 2 horas y 30 minutos.
- Lampa (Provincia de Lampa) 80 Km. / 1 hora y 30 minutos.
- Ayaviri (Provincia de Melgar) 137 Km. / 2 horas y 45 minutos.
- Moho (Provincia de Moho) 138 Km. / 3 horas.
- Putina (Provincia de San Antonio de Putina) 124 Km. / 3 h. y 30 min.
- Juliaca (Provincia de San Roman) 44 Km. / 45 minutos.
- Sandia (Provincia de Sandia) 272 Km. / 9 horas.
- Yunguyo (Provincia de Yunguyo) 128 Km. / 2 horas y 30 minutos.
- Azángaro (Provincia de Azángaro) 148 Km. / 2 horas y 15 minutos.
- Macuzani (Provincia de Carabaya) 255 Km. / 7 horas.

4.1.5. VÍAS DE ACCESO

- Terrestre: Lima-Arequipa-Juliaca-Puno: 1324 Km. (18 horas en auto).

- Aérea: Vuelos regulares a Juliaca desde Lima (1 hora 45 minutos, con escala en Arequipa) y desde Arequipa (25 minutos).
- Férrea: Cusco - Puno: 384 Km. (10 horas).

4.1.6. CLIMA Y TEMPERATURA

Por su localización geográfica, su altitud y proximidad al lago Titicaca que tiene efecto termorregulador, el clima de la ciudad de Puno se caracteriza por ser más templado y semi-húmedo. En la región la temperatura promedio anual de 8.7°C, con estaciones marcadamente secas y húmedas, las temperaturas máximas y mínimas en el día, presentan fuertes oscilaciones propias del altiplano, entre los 13.3°C (junio y julio) a 16.1° (noviembre) y -1.0°C (junio), siendo el clima frío en cualquier época del año. El clima no es problema para el desarrollo del turismo, lo que causa ciertos estragos es la altura sobre el nivel del mar, que a veces cuando no se toman adecuadas precauciones, causa malestares en la persona, como el mal de altura, más conocido como soroche (Plan Operativo Institucional - MPP, 2011).

El promedio de lluvia anual es de 711.3 mm, existiendo una estación húmeda con el 79% de las lluvias entre noviembre y marzo, las direcciones dominantes de los vientos vienen del este y del sur – suroeste.

Presenta un promedio de 8.2 horas de sol al día, oscilando a un máximo de 9.6 horas de luz solar en julio, y baja hasta 6.2 horas por día en enero. Presenta elevados niveles de radiación solar que varían de 549 calorías/cm² /día (noviembre) a 390 calorías/cm² /día (mayo y julio). La humedad relativa anual es del 56% (Plan Operativo Institucional - MPP, 2011).

4.2.- EL PROCESO URBANO Y LA EVOLUCIÓN DE LA CIUDAD DE PUNO

Si analizamos el crecimiento poblacional observamos que en el período inter censal 1940 – 1961, la ciudad de Puno tuvo una tasa de crecimiento de 2.7 % en este periodo aparecen algunos barrios como Chanu Chanu (1910), Huajsapata (1936) y Bellavista (1940). En el periodo 1961 – 1972 la población de la ciudad crece aceleradamente a una tasa de crecimiento del 4.6 %, mientras que en el periodo 1972 – 1981 la tasa de crecimiento en la ciudad de Puno sube a 5.8 %.

Este proceso poblacional tiene una incidencia directa sobre el crecimiento de la ciudad. Sobre una tasa de crecimiento nacional promedio de 2.4%, podemos decir que el proceso de concentración de población en las ciudades es acelerada. En la región existe pues un acelerado proceso de urbanización, concentración de la población en ciudades y abandono progresivo del campo. Hechos como las sequías, la concentración de oportunidades sobre todo las educativas hacen que la población se concentre en las dos ciudades mas importantes de la Región, Puno y Juliaca.

No cabe duda que este proceso hace también que el rol tradicional de la ciudad de Puno como centro político administrativo se vea fortalecido con el incremento de las actividades comerciales. Es importante mencionar que el modelo comercial presente en la región es la constitución de ferias itinerantes, que tienen presencia temporal en las distintas ciudades sobre todo las localizadas alrededor del Lago, sobre el eje de la principal vía de articulación regional.

A su vez es necesario indicar que Puno presenta graves problemas relacionados con la conservación del medio ambiente, las aguas servidas de la ciudad desaguan en el Lago

Titicaca y están incrementando la contaminación de sus aguas, una manera de demostrar este fenómeno es la presencia de unas pequeñas algas que aparecen en la superficie del Lago y que se alimentan de residuos orgánicos.

Además, la concentración de la población ha rebasado la capacidad de la ciudad para recepcionarla, apareciendo problemas vinculados con los servicios básicos y la ocupación de áreas de mayor riesgo por deslizamientos en laderas, como consecuencia de ello la ciudad de Puno se ve rodeada por un gran cinturón de nueva población con desventajas en los servicios, no sólo de agua, desagüe o energía eléctrica, sino también en el recojo de desechos sólidos.

Puno como región tiene un sistema de ciudades que tiene dos principales nodos de desarrollo y concentración poblacional Puno y Juliaca, a través de ellas pueden articularse a procesos económicos de mayor envergadura, a su vez en el ámbito internacional, Puno juega un rol articulador con el intercambio existente con el hermano país de Bolivia, en ese sentido la articulación Brasil, Bolivia y Perú con la carretera transoceánica tiene para Puno particular importancia por lo que representa para el desarrollo regional y le permite articularse a dinámicas de nivel internacional.

4.3.- ESPACIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD DE PUNO

- **La Plaza de Armas de Puno.**

La Plaza de Armas ha tenido diversas modificaciones sin embargo en la actualidad presenta en su parte central el Monumento del Coronel Francisco Bolognesi, entre otros atractivos ubicados a sus alrededores.

La construcción de la Plaza de Armas de Puno corresponde al antiguo Supay Huasi y su trazo es posterior a la venida del Virrey Conde de Lemos, el mismo ha tenido modificaciones desde aquel entonces.

Hasta 1925, en la parte central se hallaba una pileta circular (parecida a la de Arequipa), hecha de bronce y de singular valor; que fue cambiada por el Monumento del Coronel Francisco Bolognesi héroe de Arica, a iniciativa de un comité especial de Damas Puneñas, a sus alrededores se encuentran otros atractivos como la catedral, el Balcón del Conde de Lemus, Museo, etc.



Figura 3: Plaza de Armas – Ciudad de Puno.

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016



Figura 4: Plaza de Armas - Lado Oeste

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016

- **Parque pino**

Construida a inicios del siglo XX, fue construida después de la guerra con Chile y en honor a esta guerra lleva el Monumento al Dr. Manuel Pino, héroe de dicha guerra. El parque Pino es una de las plazas de mayor concentración peatonal en la ciudad de Puno, lugar de distracción de muchas personas, entre ellas turistas nacionales e internacionales, también es el centro de concentración de los habitantes de la ciudad. En el año 2014 aproximadamente, el busto de Bolívar fue retirado por la obra de remodelación del parque Manuel Pino promovida por la Municipalidad Provincial de Puno con la alcaldía de Luis Butrón Castillo.



Figura 5: Parque Pino – Lado Este

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016



Figura 6: Parque Pino – Lado Oeste

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016

- **Cerrito de Huajsapata**

El cerrito de Huajsapata, ubicado a unas cuatro cuadras de la Plaza de Armas de la ciudad de Puno ha inspirado no solo a poetas y músicos para composiciones, sino que también es escenario de celebraciones trascendentales.

La zona ubicada al oeste de la ciudad es considerada por propios y extraños como un mirador natural de piedra caliza donde uno puede ver un completo panorama de la Ciudad Lacustre



Figura 7: Cerrito de Huajsapata – Toboganes

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016



Figura 8: Cerrito de Huajsapata – Monumento Manco Cápac
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016.

- **Malecón Eco-turístico**

El bello y mágico Lago Titicaca no podría ser apreciado en su real dimensión, tanto en los paisajes naturales que el mismo ofrece, tampoco podría ser admirado desde diversos ángulos de la ciudad a orillas del mismo lago y menos uno podría compenetrarse con su magia y esplendor, es por ello que ha sido construida el Malecón Eco Turístico que se encuentra alrededor de la Bahía Interior de Puno, a orillas del legendario lago sagrado, es decir desde el Campus Universitario de la UNA Puno, pasando por detrás del Terminal de la ciudad hasta el embarcadero que se encuentra ubicado en la prolongación del Jr. Banchero Rossi.



Figura 9: Malecón Eco-Turístico

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016



Figura 10: Malecón Eco-Turístico – El Faro

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016

- **Puerto de Puno**

Es el primer puerto que se instaló en el Lago Titicaca, se cuenta que aquí en los tiempos de la guerra con Chile, el Gobierno Peruano, ante la rebeldía de los puneños tuvo que llamar a la marina con 3 Buques de Guerra para defender a Nuestro Lago Peruano, pues en la actualidad este puerto es el más implementado y permite el intercambio cultural entre Bolivianos y Peruanos.



Figura 11: Puerto de Puno

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016.

- **Mirador Puma Uta:**

Ubicado en la zona de Alto Puno, en la entrada norte de la ciudad, este mirador, alegoría del puma, representa al centinela vigilante y protector de la ciudad lacustre. El Titicaca, que significa "Puma de Piedra", tiene aquí su imponente imagen levantada sobre una fuente de agua que representa al lago sagrado. Este mirador ofrece a los visitantes una vista diferente sobre la ciudad y parte de la bahía interior de Puno.



Figura 12: Mirador Puma Uta

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016

- **Mirador Cóndor Wasi**

Significa "casa del cóndor", ubicado en la parte alta de la zona sur oeste de la ciudad y se encuentra un centro de percepción paisajística realmente impresionante.

Desde éste mirador se puede apreciar una vista panorámica de la ciudad y del lago. El visitante puede acceder a este sitio privilegiado por una carretera o tomar las 620 gradas que llegan a la base del monumento edificado en honor al ave andina. El cóndor realizado en metal tiene una envergadura de 11 metros y se encuentra a 3.990 metros de altura.

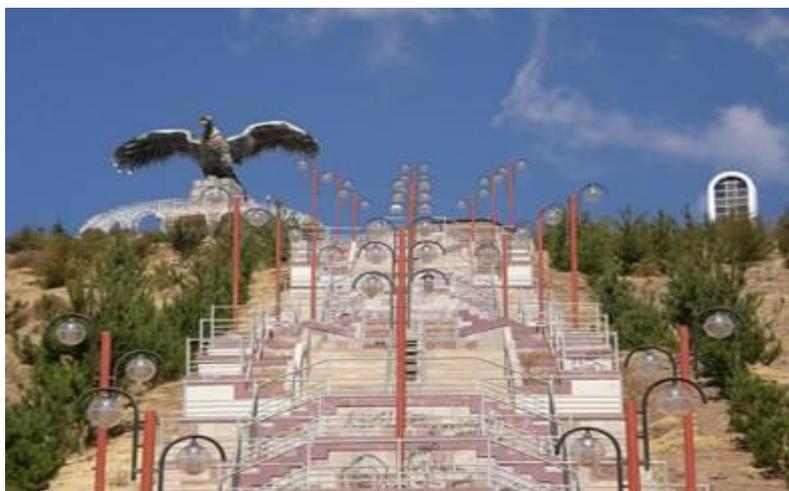


Figura 13: Mirador Cóndor Wasi
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016

- **Arco Deustua:**

Es otro lugar de paseo tradicional construido en 1847, situado al norte de la ciudad, a 3 cuadras del Parque Pino. Monumento construido por los puneños en honor de los peruanos patriotas que lucharon en las batallas de Junín y Ayacucho.



Figura 14: Arco Deustua
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora - 2016

- **Plaza Gran Almirante Miguel Grau**

Ubicado en el Puerto de Puno y reinaugurado el 06 de Junio de 1999 siendo Director de intereses marítimos el almirante Frank Boyle Alvarado.



Figura 15: Plaza Gran Almirante Miguel Grau

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 16: Parque de las Aguas

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016.

4.4.- AREAS VERDES Y NATURALES DE LA CIUDAD DE PUNO

Dentro de los lugares y arterias más transitados podemos encontrar las siguientes áreas verdes:



Figura 17: Área verde – Plaza de Armas

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 18: Área verde - Parque Pino

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 19: Área verde – Malecón Eco turístico

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 20: Área verde – Av. El Titicaca

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 21: Área verde – Parque San Román

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 22: Área verde – Cerro Huajsapata

Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 23: Área verde – Mirador Puma Uta
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 24: Área verde – Parque de las Aguas
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 25: Área verde – Parque Ramón Castilla
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 26: Área verde - Parque del Periodista
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 27: Área verde - Parque San Román
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016

4.5.- ENTORNO URBANO DE LA CIUDAD DE PUNO

4.5.1.- IDENTIDAD URBANA, DISEÑO URBANO ORDENADO, PAISAJE URBANÍSTICO

La arquitectura de una ciudad refleja las necesidades físicas y psicológicas y la jerarquía de valores de sus ciudadanos. En Puno, la historia de la ciudad pasó por etapas a través de las cuales las necesidades y modo de vida de los pobladores fueron reflejándose en el modo de expresar su Arquitectura. La conservación de esa Arquitectura a través del tiempo dio lugar a la formación de “Códigos arquitectónicos” que dieron por resultado un

proceso de identificación de las formas con el medio y con el ser humano que las habita. Estos códigos son puntos guía rescatables que nos hablan de toda una travesía a lo largo de la historia. Son una ciencia popular que llevó muchos años en formarse y que por lo tanto no podemos dejar pasar por alto en la búsqueda de una nueva expresión de identidad en la Arquitectura de hoy.

Asimismo, se encuentra piezas componentes de puertas, ventanas, balcones y fachadas que responden adecuadamente a las necesidades de los habitantes debido a que presentan un fuerte contenido de origen cultural que se comunica mediante signos que expresan múltiples aspectos del contexto en que fueron concebidos. Estos son entre otros: los arcos rebajados, derrames simples o dentados en los vanos, molduras, rejas, gárgolas, etc., todos ellos además de mejorar la presentación formal del hecho arquitectónico generan importantes aportes en el manejo de los materiales, aumento del confort térmico de la vivienda y otras connotaciones de carácter bioclimático que es necesario rescatar.

La identidad arquitectónica es el resultado de un sublime compromiso de los seres humanos que habitan en un entorno geográfico, con las leyes naturales que rigen el territorio. El legado histórico radica en la posibilidad de compartir las experiencias de seres que con anterioridad se asentaron en el mismo espacio físico-geográfico, encontrando soluciones tecnológicas ante sus inclemencias y generando principios de convivencia con el mismo. Dichos principios no pueden ser olvidados al momento de introducir los nuevos cambios.

Es por dichas razones que el camino hacia la identidad de los pueblos no se construye sólo mirando hacia adelante. Es necesaria una revisión permanente de los nuevos valores que guían hacia el cambio, puesto que por lo general, en los inicios estaban

siempre más claras las esencias que comprometen al ser humano con su entorno en una unidad indisoluble.



Figura 28: Vista panorámica de la ciudad de Puno
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016



Figura 29: Vista panorámica de la ciudad de Puno – Mirador Puma Uta
Fuente: Ficha de observación ejecutado por la investigadora – 2016

4.5.2.- SISTEMA DE TRANSPORTE

Sin duda el sistema de transporte ha ido mejorando en bajas proporciones en los últimos años, debido a ello se necesita continuar con planes y proyectos en los que se obtengan mejores resultados.

El incremento de semáforos en algunas vías están siendo de utilidad para el mejor desplazamiento de los vehículos en las arterias de la ciudad de Puno.

4.5.3.- ESPACIOS PARA LA CULTURA

- **La Casa del Corregidor:**

Casona colonial del siglo XVII, donde se realizan exposiciones de arte puneño. El lugar cuenta con un café bar, biblioteca, Internet y vídeo club; se realizan actividades culturales y se brinda información sobre turismo rural.

- **Balcón del Conde de Lemos:**

Construida desde la fundación de la ciudad, se cuenta que en esta casa se alojó el virrey Pedro Antonio Fernández de Castro, cuando llegó a la zona para sofocar una rebelión. Actualmente funciona en el lugar el complejo cultural del Instituto Nacional de Cultura de la región Puno y cuenta con una galería de arte.

- **Museo Municipal Carlos Dreyer:**

El museo contiene piezas de cerámica, orfebrería, textiles y esculturas líticas pre-íncas e incas. Asimismo, conserva una colección numismática y documentos que datan de la fundación española de la ciudad de Puno.

Buque Museo Yavari: Nave de hierro construida en Gran Bretaña en la década de 1860 y que fuera trasladada desde las costas del Pacífico hasta el altiplano en un total de 2766 piezas. En su interior se exhiben accesorios de los diferentes compartimientos del buque, así como documentos, archivos, mapas históricos y maquetas de la época.

- **Museo Naval:**

Exposición sobre la navegación de máquinas de hierro en el Lago Titicaca. Se encuentra todo el relato de documentos de la historia marítima, como la historia del origen del Lago Titicaca desde las épocas incaicas, colonial, independencia, contemporánea, hasta

nuestros días. También en el interior del museo se puede observar las unidades de embarcaciones como Vapor Yavarí 1862, Huáscar 1864, B.A.P Puno, espada honorífica del Almirante Miguel Grau, y otros patrimonios.

- **Casa de la Cultura**

Ubicado en el Jr Lima N 550 2do piso donde se halla pinturas, lienzos, fotografías que son cambiadas mensualmente y quincenalmente.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el capítulo que se expone a continuación los resultados obtenidos de la encuesta aplicados a los turistas extranjeros. Para llevar a cabo un análisis de forma más clara se creó un archivo en Microsoft Excel y también en el SPSS, en donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos para posteriormente ser analizados por medio de cuadros y figuras.

5.1.- CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA EXTRANJERO

Se recopilaron datos demográficos de los encuestados, entre los cuales se preguntó la edad, el género, nacionalidad o procedencia, y el nivel de estudios.

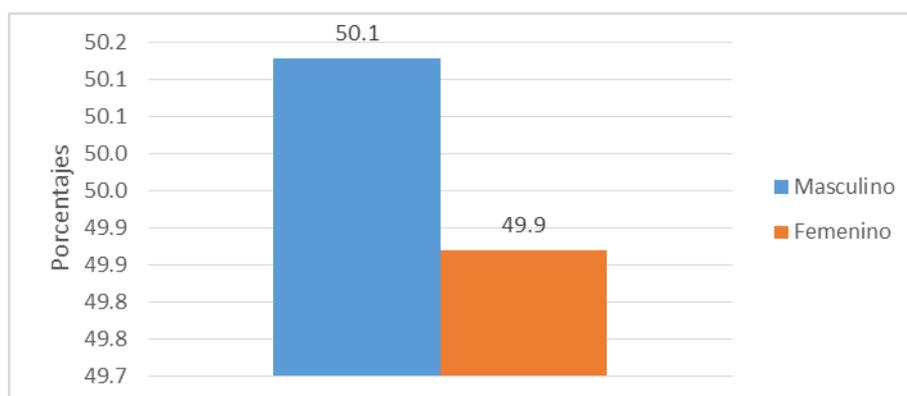


Figura 30: Género de los turistas extranjeros en el estudio.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros -2016.

El tamaño de la muestra fue de 385 encuestados de los cuales fueron 193 hombres y 192 mujeres.

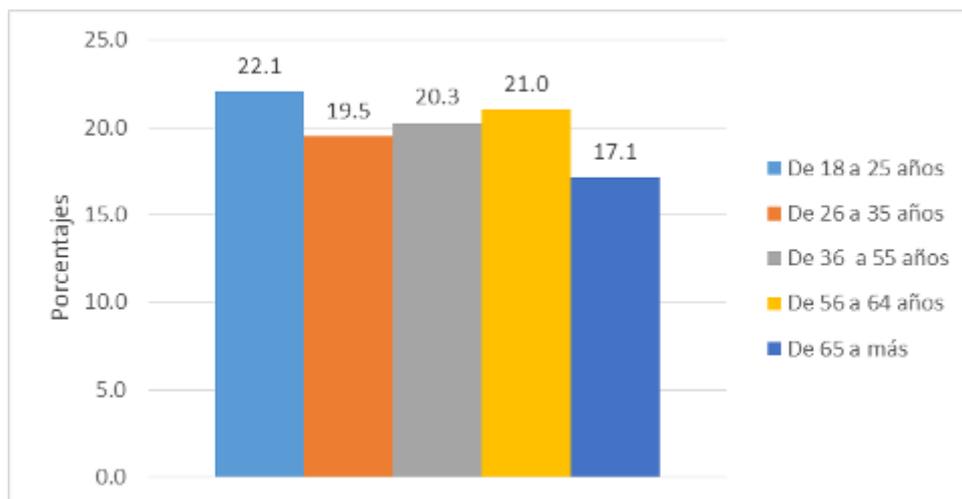


Figura 31: Rango de edades

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

En la figura 31, se observa que, entre la población encuestada se encontró que el 22.1% (85) tenía entre 18 y 25 años, seguidos por un 19.3% (75) en el rango de 26 a 35 años, con un 20.3% (78) siendo mayor de 36 a 55 años, con un 21.0% (81) de 56 a 64 años, finalmente tenemos a un 17.1% (66) de 65 a más. Eso indica que el arribo de turistas extranjeros es jóvenes en su mayoría.

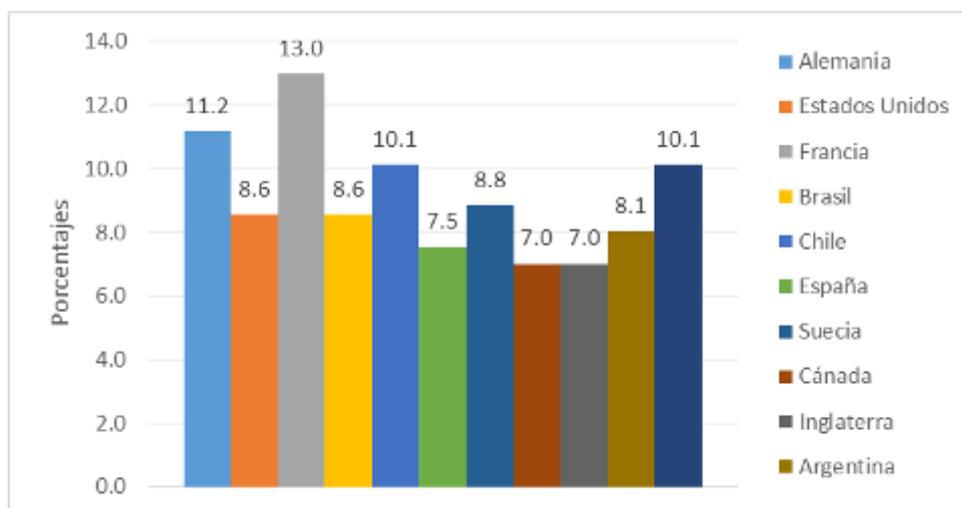


Figura 32: País de Procedencia

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

En la figura 32, se observa que, la mayor parte de los encuestados son de procedencia francesa con un 13.0% (50) como se muestra en la figura, seguidos con un 11.2% (43) de nacionalidad alemana, también se hace presente con un 10.1% (39) los de

nacionalidad chilena, continuando con un 8.8% (34) los procedentes del país de Suecia, seguidos con un 8.6% (33) los estadounidenses juntamente con los de nacionalidad brasilera, casi finalizando con un 8.1% (31) los de nacionalidad argentina, y finalmente con un 7.0% (27) los procedentes de España e Inglaterra.

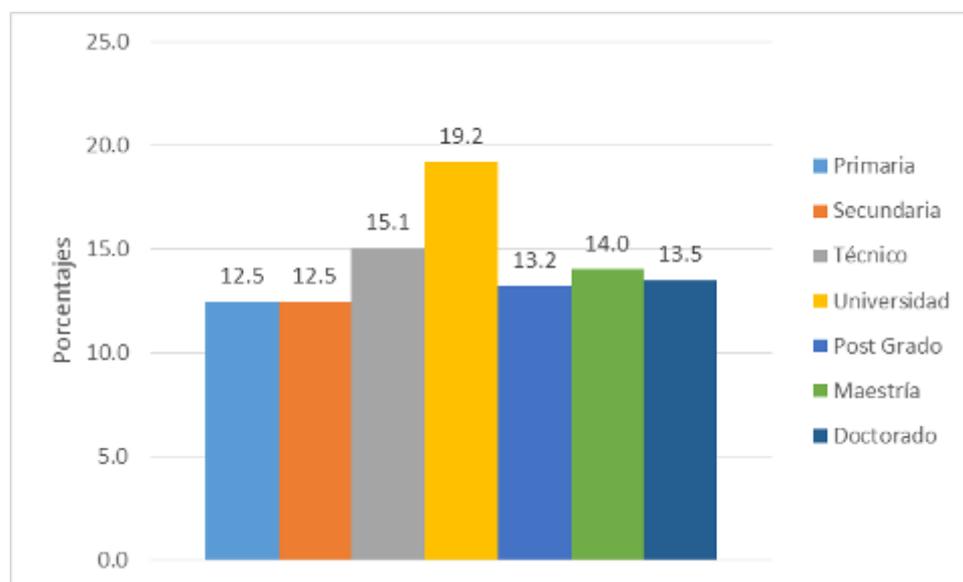


Figura 33: Grado de Instrucción

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

En la figura 33 En lo que respecta a grado de instrucción se encontró que el 19.2% (74) de la población encuestada cuenta con una educación universitaria, seguida de un 15.1% (58) únicamente cuentan con educación técnica, además el 14% (54) cuenta con maestría, y el 13.5% (52) cuenta con un doctorado, finalmente cabe señalar que el 12.5% (48) solo tuvo educación básica (primaria y secundaria).

5.2.- ANALISIS DE LA CALIDAD AMBIENTAL DESDE LA PERCEPCION DEL TURISTA EXTRANJERO MEDIANTE LA EVALUACION DE LAS ESCALAS DE MEDICION - LIKERT

En la primera parte interesa analizar la percepción del turista extranjero sobre la contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno considerando los

siguientes indicadores: contaminación visual, contaminación ambiental, contaminación sonora y contaminación luminosa.

Cuadro 5: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel visual

ITEM: Percepción de la contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel visual es:

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Imperceptible	68	17.7	17.7	17.7
Baja	70	18.2	18.2	35.9
Regular	99	25.8	25.8	61.7
Alto	95	24.7	24.7	86.5
Muy Alto	52	13.5	13.5	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Imperceptible (I), Baja (B), Regular (R), Alto (A) y Muy Alto (MA). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

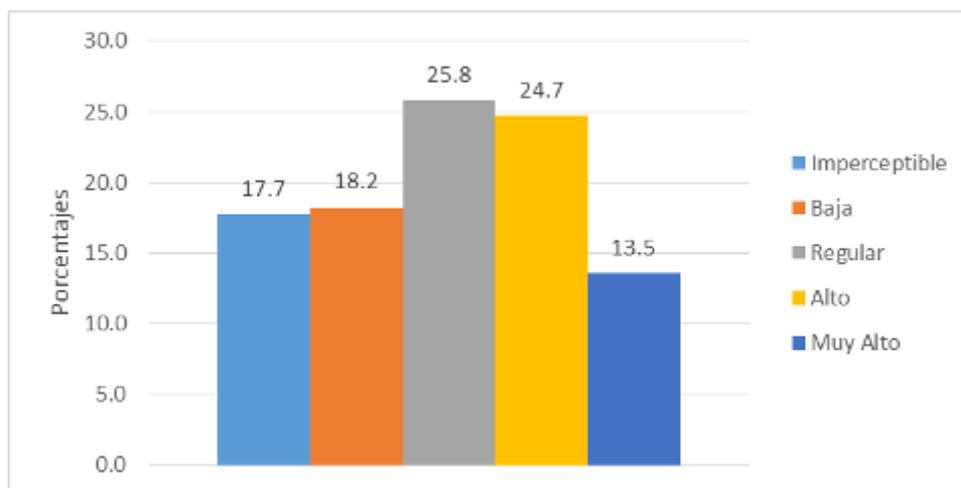


Figura 34: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel visual. Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados en la figura 34 de la percepción de los turistas extranjeros sobre la contaminación visual del medioambiente urbano de la ciudad de Puno, reflejan que la muestra de la población de estudio (385) se inclina con un 25.8% (99), de que la contaminación visual en el medio ambiente urbano es “Regular”, seguido de un 24.7% (95), indicando que la contaminación visual en el medio ambiente urbano es “Alta”. Y el 18.2% (82) percibieron que la contaminación visual es Baja, el 17.7% (68) señala que la

contaminación visual es imperceptible y finalmente el 13.5% (52) percibe que la contaminación visual es Muy Alta.

Por lo tanto a través del porcentaje mayor y el que le sigue se demuestra que existe una percepción negativa y desfavorable en cuanto a la contaminación visual del medioambiente urbano de la ciudad de Puno, en razón a que el turista extranjero durante su estadía en la ciudad ha podido percibir dicha contaminación visual en las zonas públicas ya que últimamente han sido invadidas por carteles publicitarios, cables, antenas, postes entre otros, alterando la estética del paisaje urbano y provocando una excesiva estimulación visual además de producir dolores de cabeza y estrés en el turista extranjero.

Cuadro 6: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel ambiental

ITEM: Percepción de la contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel ambiental es:

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Imperceptible	68	17.7	17.7	17.7
Baja	74	19.3	19.3	37.0
Regular	95	24.7	24.7	61.7
Alto	79	20.6	20.6	82.3
Muy Alto	68	17.7	17.7	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Imperceptible (I), Baja (B), Regular (R), Alto (A) y Muy Alto (MA). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

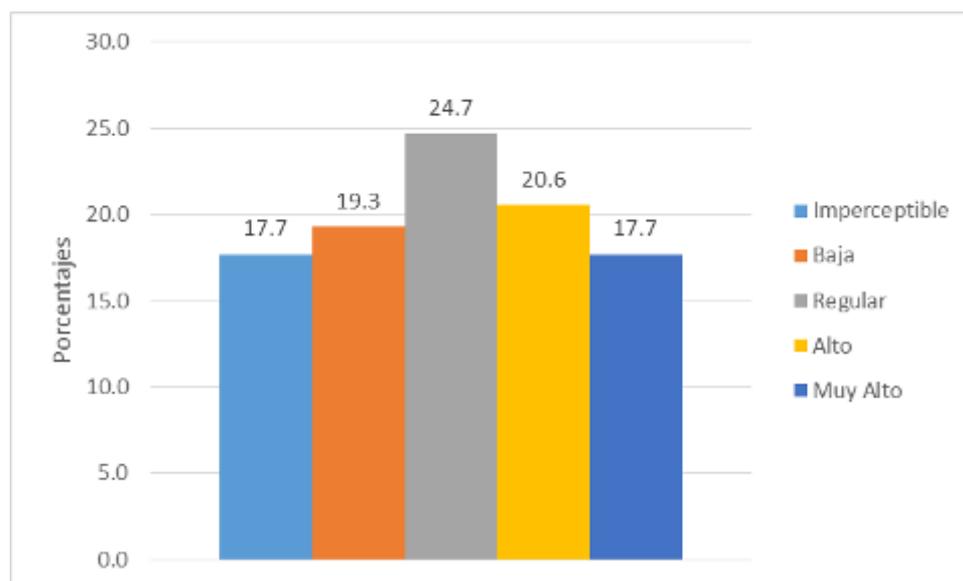


Figura 35: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel ambiental
Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la figura 35 sobre la percepción de los turistas extranjeros de la contaminación ambiental del medioambiente urbano de la ciudad de Puno, reflejan que la muestra de la población de estudio (385) se inclina con un 24.7% (95) que la contaminación ambiental en el medioambiente urbano de la ciudad de Puno es “Regular” y el 26.1%(79) percibe que la contaminación ambiental en el medioambiente urbano de la ciudad de Puno es “Alta”. Seguido de un 19.3% (74) que percibe que la contaminación ambiental es “Baja”, y el 17.7% (68) señala que la contaminación ambiental es Imperceptible y Muy Alta.

Por lo tanto; a través del porcentaje mayor y la sumatoria del que le sigue se hace un 45.3% (174) demuestra que existe una percepción negativa y desfavorable sobre la contaminación ambiental del medioambiente urbano de la ciudad de Puno debido a que el turista pudo percibir ello mientras recorría las calles por la cuales necesitaba transitar para cumplir con su itinerario, observando las condiciones de estas y de todo lo que rodea el entorno urbano haciendo notoria su percepción desfavorable al indicar su inclinación de regular a alta sobre la contaminación ambiental, ya que en la ciudad se puede apreciar

emanación de gases de parte de los carros que contaminan el aire, también se puede observar algunos desechos en las calles, (basura, bolsas, botellas, plásticos, y demás) de igual forma hay problemas con el alcantarillado y las aguas hervidas, también a un crecimiento desordenado de nuestra ciudad, en la que se ha priorizado las construcciones y el asfalto más que las áreas verdes y espacios públicos.

Cuadro 7: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel sonora

ITEM: Percepción de la contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel sonora es:

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Imperceptible	57	14.8	14.8	14.8
Baja	76	19.8	19.8	34.6
Regular	84	21.9	21.9	56.5
Alto	100	26.0	26.0	82.6
Muy Alto	67	17.4	17.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Imperceptible (I), Baja (B), Regular (R), Alto (A) y Muy Alto (MA). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

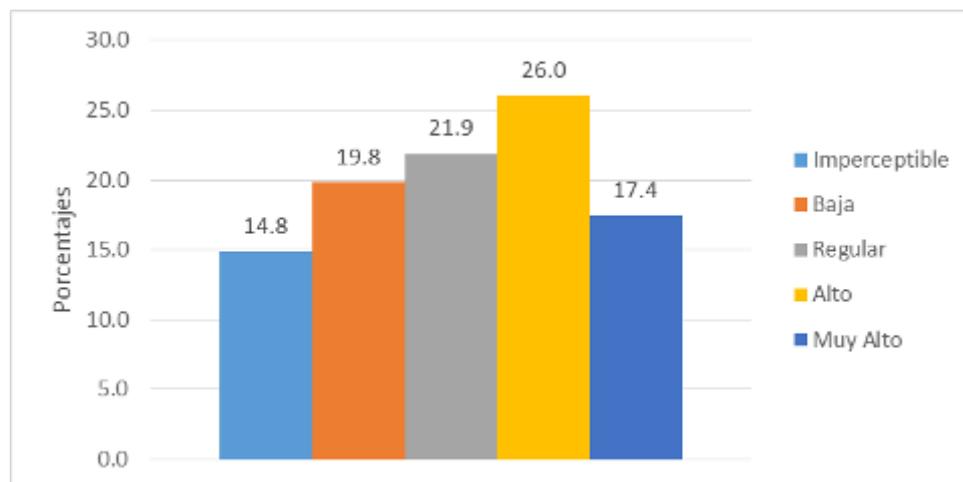


Figura 36: La contaminación sonora de la ciudad de Puno.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

En la figura 36 los resultados de la percepción de los turistas extranjeros sobre la contaminación sonora del medioambiente urbano de la ciudad de Puno, reflejan que la

muestra de la población de estudio (385) se inclina con un 26.0% (100) percibe que la contaminación sonora del medioambiente urbano es Alta, y el 21.9% (84) señala que la contaminación sonora es Regular, pero el 19,8% (76) percibe que la contaminación sonora es baja, además el 17.4 % (67) considera que la contaminación sonora es Muy alto, finalmente el 14.8% (57) señala que la contaminación sonora es Imperceptible.

Se concluye que la contaminación sonora en el medioambiente urbano de la ciudad de Puno es Alta siendo desfavorable y negativo para la imagen de la nuestra ciudad. Ya que se el turista extranjero pudo notar algunos aspectos negativos como las bocinas de los carros por el congestionamiento vehicular, comerciantes con megáfono ofreciendo sus productos, parlantes en las tiendas comerciales con excesivo volumen que perturba los sentidos de los visitantes. Generándose una imagen desfavorable al no tener una calidad ambiental urbana que ofrecer aquellos que arriban a nuestra ciudad de Puno.

Cuadro 8: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel luminosa

ITEM: Percepción de la contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel luminosa es:				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Imperceptible	68	17.7	17.8	17.8
Baja	83	21.6	21.7	39.4
Regular	103	26.8	26.9	66.3
Alto	67	17.4	17.5	83.8
Muy Alto	62	16.1	16.2	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Imperceptible (I), Baja (B), Regular (R), Alto (A) y Muy Alto (MA). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros – 2016.

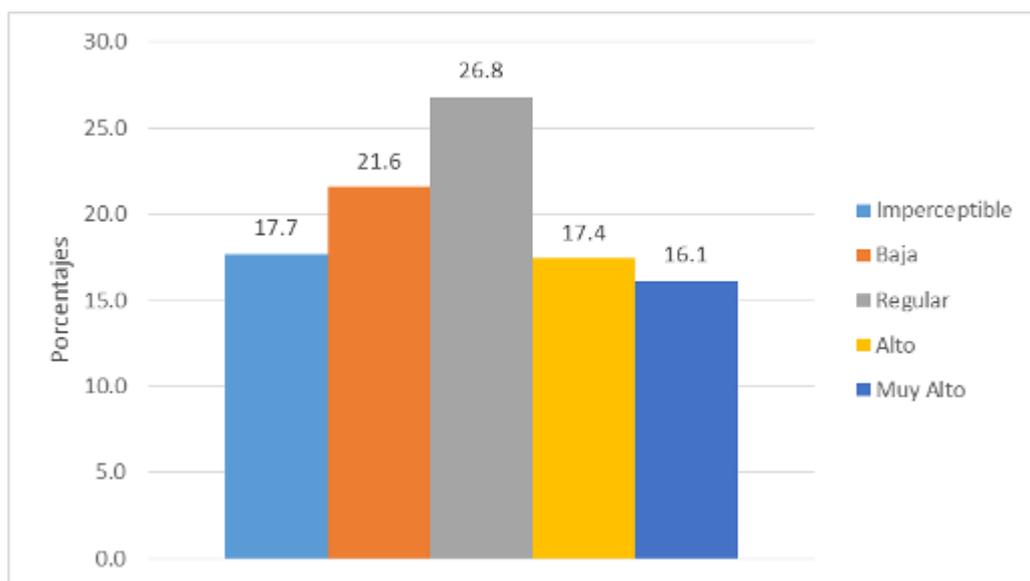


Figura 37: La contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno a nivel luminosa
Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert,
Turistas Extranjeros - 2016.

De acuerdo a la percepción del turista extranjero en la figura 37, la contaminación luminosa en el medioambiente urbano de la ciudad de Puno lo considera regular el 26.8% (103), y el 21.6% (83) percibe que la contaminación luminosa es Baja, en cambio el 17.4% (67) señala que la contaminación luminosa es alta en el medioambiente urbano de la ciudad de Puno, pero el 17.7% (68) considera que la contaminación luminosa es Imperceptible, finalmente el 16.1% (62) de la población encuestada considera que la contaminación luminosa es Muy Alta.

Se concluye que los turistas consideran que la contaminación luminosa en el medioambiente de la ciudad de Puno es de regular a baja siendo favorable para la imagen de la ciudad, ya que esto no incomoda y genera molestias en los turistas que arriban a nuestra ciudad de Puno.

En la segunda parte analizar la percepción que tiene el turista extranjero sobre el estado de los espacios públicos y áreas naturales de la ciudad de Puno

Cuadro 9. El buen estado de los espacios públicos de la ciudad de Puno.

ITEM: Percepción por el turista extranjero sobre el buen estado de los espacios públicos (parques, plazas, alamedas, miradores, malecón. Etc.)

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	56	14.6	14.6	14.6
Desacuerdo	69	18.0	18.0	32.6
Indiferente	75	19.5	19.5	52.1
De acuerdo	98	25.5	25.5	77.6
Totalmente de acuerdo	86	22.4	22.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Totalmente en Desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indiferente (I), De Acuerdo (DA) y Totalmente de Acuerdo (TA). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

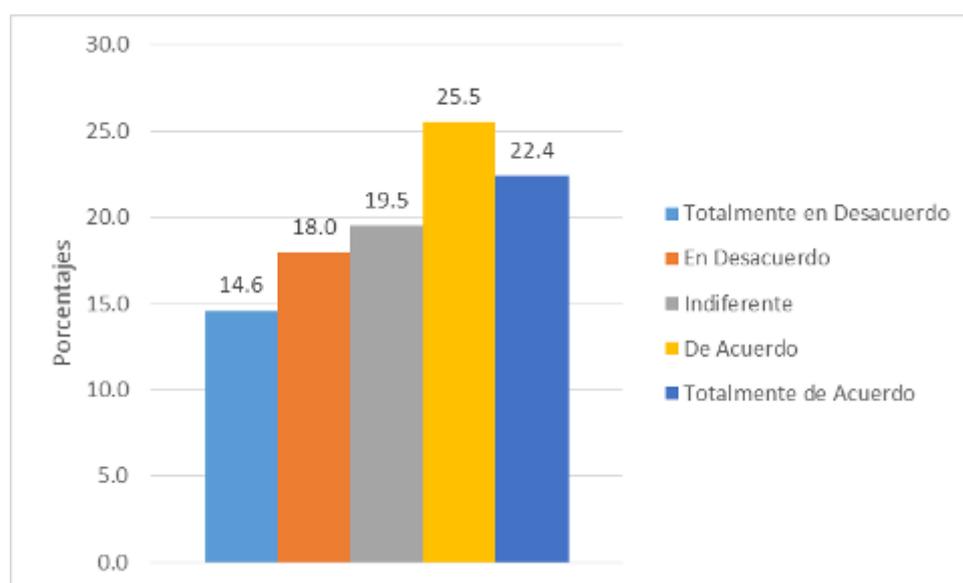


Figura 38: El buen estado de los espacios públicos en la ciudad de Puno. Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

De acuerdo a la percepción del turista extranjero en la figura 38 el 25.5% (98) está de acuerdo con el buen estado de los espacios públicos de la ciudad de Puno, seguido de un 22.4% (86) que está Totalmente de acuerdo con el buen estado de los espacios públicos, por el contrario el 19.5% 8 (75) percibe que el estado de los espacios públicos le es

indiferente. Y el 18.0% (69) está en desacuerdo referente al buen estado de los espacios públicos, finalmente el 14.6% (56) se encuentra totalmente en desacuerdo sobre el buen estado de los espacios públicos de la ciudad de Puno. Se concluye que el estado de los espacios públicos como la Plaza de Armas, el Parque Pino y el malecón Eco-turístico de la ciudad de Puno están en buen estado desde la perspectiva del turista extranjero siendo positivo y favorable ya que son los lugares más frecuentes por donde suelen transitar. Pocos de ellos mencionaron haber estado en los miradores turísticos que son el Condór Wasi y el Puma Uta debido a la distancia y poco tiempo disponible que tienen en su itinerario, muchos de ellos, ya que su permanencia es reducida.

Cuadro 10: Condición actual de las áreas y espacios naturales de la ciudad de Puno.

ITEM: Percepción del turista extranjero sobre la actual condición de las áreas y espacios naturales

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	65	16.9	16.9	16.9
Desacuerdo	80	20.8	20.8	37.8
Indiferente	88	22.9	22.9	60.7
De acuerdo	82	21.4	21.4	82.0
Totalmente de acuerdo	69	18.0	18.0	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Totalmente en Desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indiferente (I), De Acuerdo (DA) y Totalmente de Acuerdo (TA). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

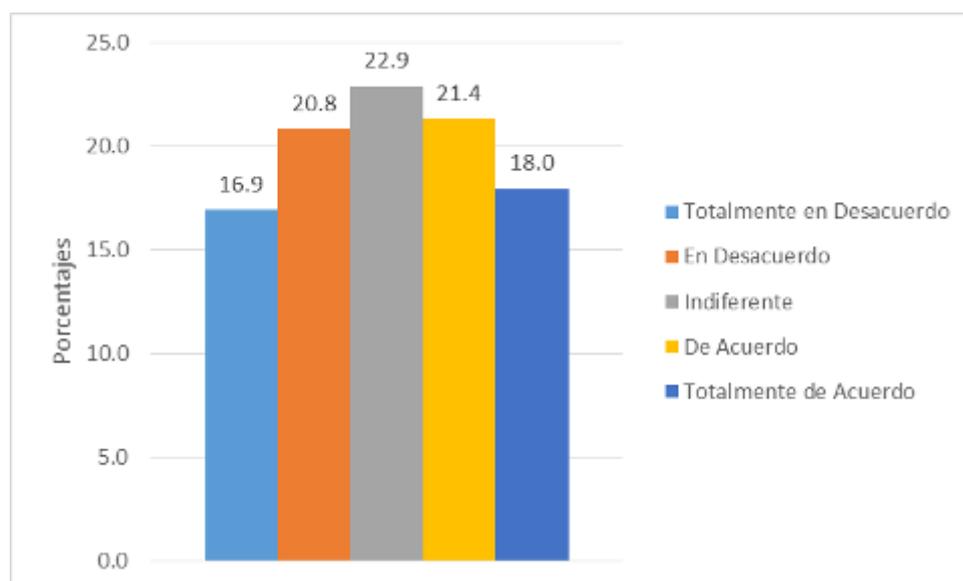


Figura 39: Actual condición de las áreas y espacios naturales

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la percepción de los turistas extranjeros en la figura 39 sobre el estado de las áreas y espacio naturales, reflejan que la muestra de la población encuestada (385) se inclinó a las categorías Desacuerdo 20.8% (80) /Indiferente 22.9% (88) /De Acuerdo 21.4% (82); y pocos se inclinaron a las categorías Totalmente Desacuerdo y Totalmente De Acuerdo; es decir que es positiva y favorable en razón a que en la ciudad de Puno las áreas y espacios naturales encuentran en buenas condiciones debido a que en el centro de la ciudad y por los arterias más transitables se puede observar el cuidado de las plantas, árboles, arbustos, etc. Por otro lado es negativa y desfavorable porque no en todas las calles se encuentra áreas y espacios naturales sino solo asfalto, además de que por causa del clima algunas áreas se han visto afectadas.

En la tercera parte, queremos analizar la percepción del turista extranjero sobre la percepción del entorno urbano de la ciudad de Puno

Cuadro 11: La ciudad de Puno y sus buenos espacios de esparcimiento.

ITEM: La ciudad de Puno cuenta con buenos espacios de esparcimiento.

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	65	16.9	17.0	17.0
Probablemente No	73	19.0	19.1	36.0
Indiferente	89	23.2	23.2	59.3
Probablemente Si	89	23.2	23.2	82.5
Definitivamente Si	67	17.4	17.5	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

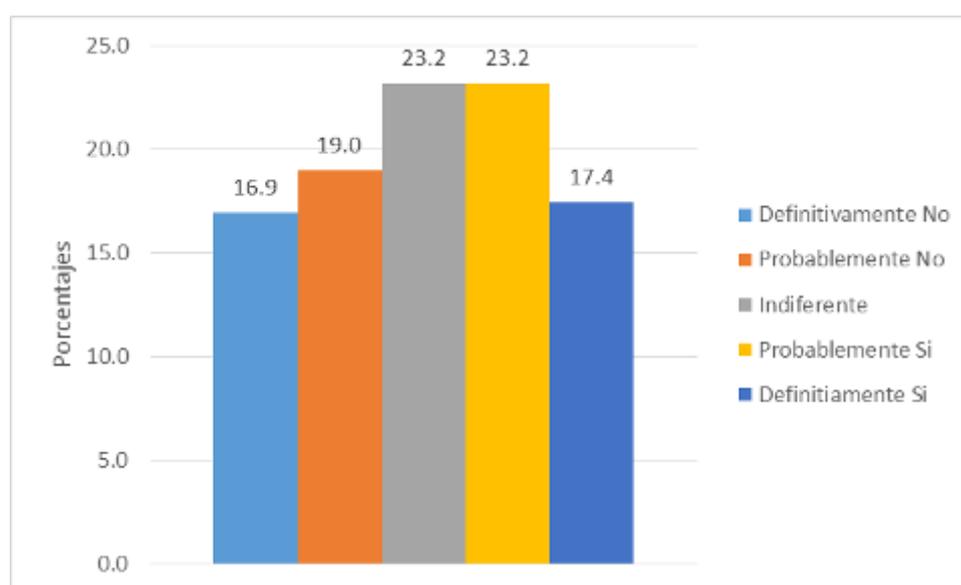


Figura 40: La ciudad de Puno y sus buenos espacios de esparcimiento.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

De acuerdo a la figura 40 la percepción del turista extranjero sobre si la ciudad de Puno cuenta con buenos espacios de esparcimiento a el 23.2% (89) le ha sido indiferente y a la misma cantidad de población encuestada 23.2% (89) considera que Probablemente Si cuenta con espacios de esparcimiento, el 19.0% (73) percibe que probablemente No haya espacios de esparcimiento, y el 17.4% (67) de los turistas extranjeros perciben que

definitivamente si hay espacios de esparcimiento, finalmente el 16.9% (65) considera que Definitivamente no hay espacios de esparcimiento en la ciudad de Puno.

Se concluye que la ciudad de Puno desde la percepción del turista extranjero 46.4% (178) considera que probablemente si haya espacios de esparcimiento dentro de nuestra ciudad, siendo positivo y favorable pero que a la vez no haya podido acceder a ellas y disfrutarlas por diferentes factores como: el tiempo de permanencia, itinerario, etc; que influyen en el desarrollo de actividades dentro de la ciudad de Puno.

Cuadro 12: Seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno

ITEM: Existe seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	51	13.3	13.3	13.3
Probablemente No	75	19.5	19.5	32.8
Indiferente	77	20.1	20.1	52.9
Probablemente Si	115	29.9	29.9	82.8
Definitivamente Si	66	17.2	17.2	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

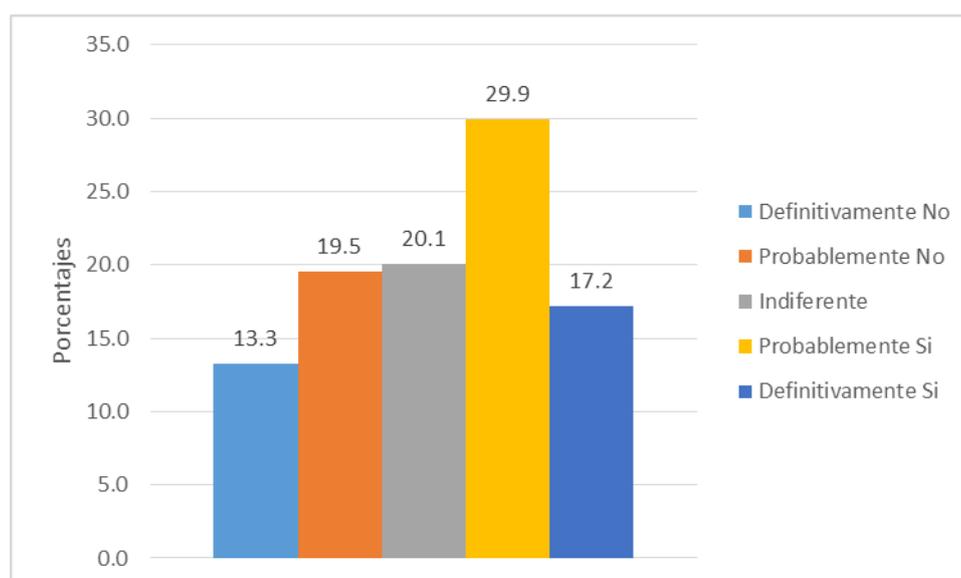


Figura 41: Seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

De acuerdo a la percepción del turista sobre si existe seguridad en los espacios públicos en la ciudad de Puno en la figura 41 el 29.9% (115) percibió que Probablemente Si haya seguridad, ya que en los lugares que fueron encuestados como lo son el Malecón Eco-turístico - Muelle, Plaza de Armas, Parque Pino hubo presencia de policías a ellos se debe que probablemente si haya seguridad en los alrededores. El 20.1% (77) de turistas encuestados le ha sido indiferente la existencia de policías mientras se desplazaban por las arterias de la ciudad, el 19.5% (75) considera que probablemente no haya seguridad, por otro lado el 17.2% (66) percibe que Definitivamente Si hay seguridad, finalmente el 13.3% (51) de los turistas extranjeros encuestados percibe que Definitivamente No hay seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno.

Se concluye que desde la percepción del turista extranjero sobre la seguridad en los espacios públicos de la ciudad de Puno es positiva y favorable ya que por donde ellos han podido transitar tranquilamente.

Cuadro 13: Instalaciones para personas minusválidas en la ciudad de Puno.

ITEM: Existe instalaciones para las personas minusválidas en la ciudad de Puno

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	65	16.9	17.0	17.0
Probablemente No	84	21.9	21.9	38.9
Indiferente	102	26.6	26.6	65.5
Probablemente Si	66	17.2	17.2	82.8
Definitivamente Si	66	17.2	17.2	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

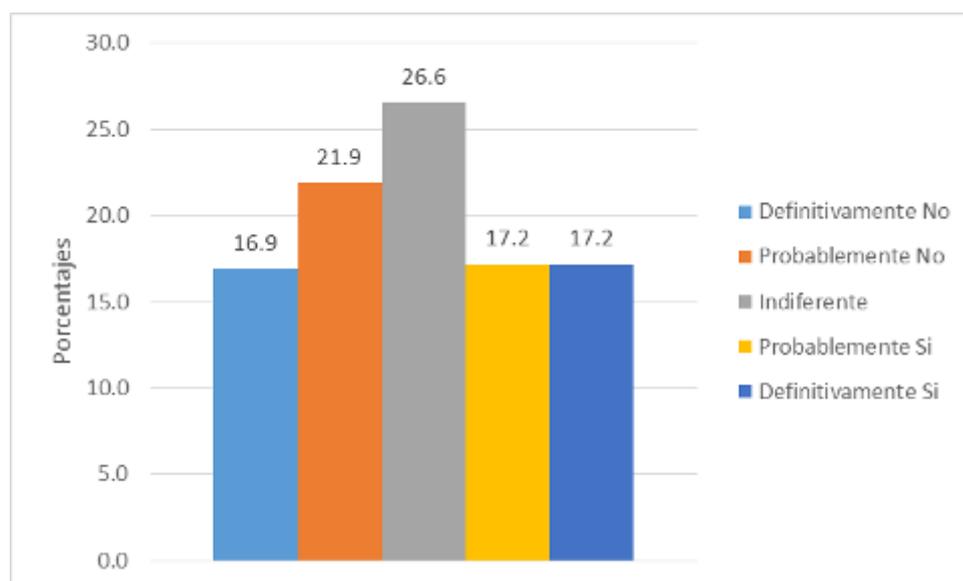


Figura 42: Instalaciones para las personas minusválidas en la ciudad de Puno

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Desde la perspectiva del turista extranjero en la figura 42 (población encuestada) a el 26.6% (102) le ha sido indiferente la existencia de instalaciones para las personas minusválidas en la ciudad de Puno, y al 21.9% (84) percibe que no Probablemente No haya instalaciones para las personas minusválidas. Por el contrario el 17.2% (66) considera que Probablemente Si haya la existencia de instalaciones para minusválidos y un 17.2% considera que Definitivamente si hay instalaciones para minusválidos, finalmente el 16.9% percibió que Definitivamente no hay instalaciones para minusválidos en la ciudad de Puno.

Concluimos que la existencia de instalaciones para minusválidos en la ciudad de Puno le ha sido indiferente a la población encuestada pudiendo deducir que al transitar por las calles no lo han podido percibir, ya que el 21.9% (84) considera que probablemente no haya instalaciones también es porque mientras se desplazaban por la principales arterias de la ciudad no lo han notado. Siendo negativa y desfavorable para que la imagen de la ciudad de Puno.

Cuadro 14: Las casas ciudad de Puno están en armonía con la identidad urbana local.

ITEM: Las casas están en armonía con la identidad urbana local en la ciudad de Puno

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	70	18.2	18.3	18.3
Probablemente No	77	20.1	20.1	38.4
Indiferente	76	19.8	19.8	58.2
Probablemente Si	98	25.5	25.6	83.8
Definitivamente Si	62	16.1	16.2	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

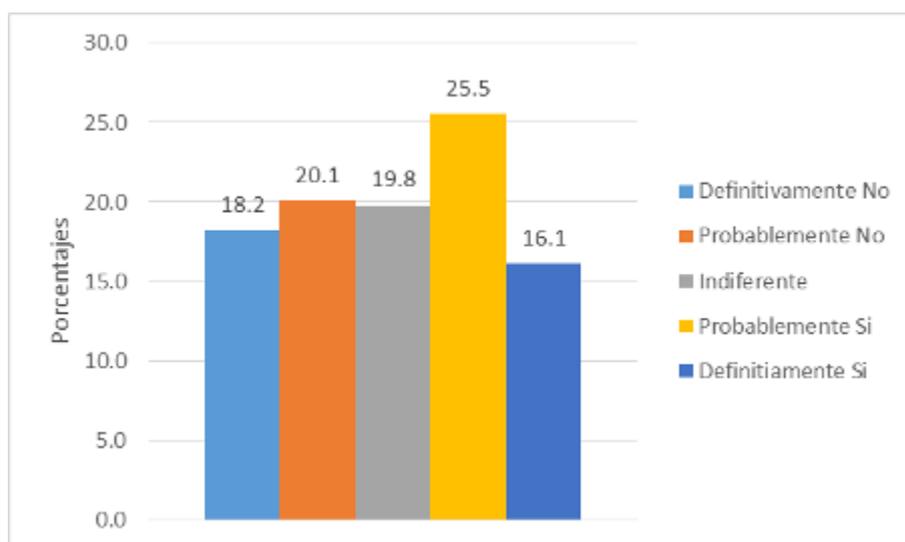


Figura 43: Las casas en armonía con la identidad urbana local en la ciudad de Puno

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

De acuerdo a la figura 43 la percepción de la población encuestada considera que el 25.5% (98) percibe que Probablemente Si las casas están en armonía con la identidad urbana local de la ciudad de Puno, al 19.8% (76) le ha sido indiferente el percibir si las casas están en armonía con la identidad urbana local, el 20.1% (77) percibe que las casas Probablemente No están en armonía con la identidad urbana local, seguidos de un 18.2%

(70) considera que las casas definitivamente no están en armonía con la identidad urbana. Finalmente por el contrario el 16.1% (62) perciben que las casas en la ciudad de Puno Definitivamente Si están en armonía con la identidad urbana local.

De acuerdo a la percepción del turista extranjero, ellos perciben que las casas Probablemente Si están en armonía con la identidad urbana en la ciudad de Puno siendo positiva y favorable.

Cuadro 15: La señalización en la ciudad de Puno

ITEM: Cuenta con señalización para los visitantes en la ciudad de Puno

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	68	17.7	17.7	17.7
Probablemente No	91	23.7	23.7	41.4
Indiferente	73	19.0	19.0	60.4
Probablemente Si	82	21.4	21.4	81.8
Definitivamente Si	70	18.2	18.2	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

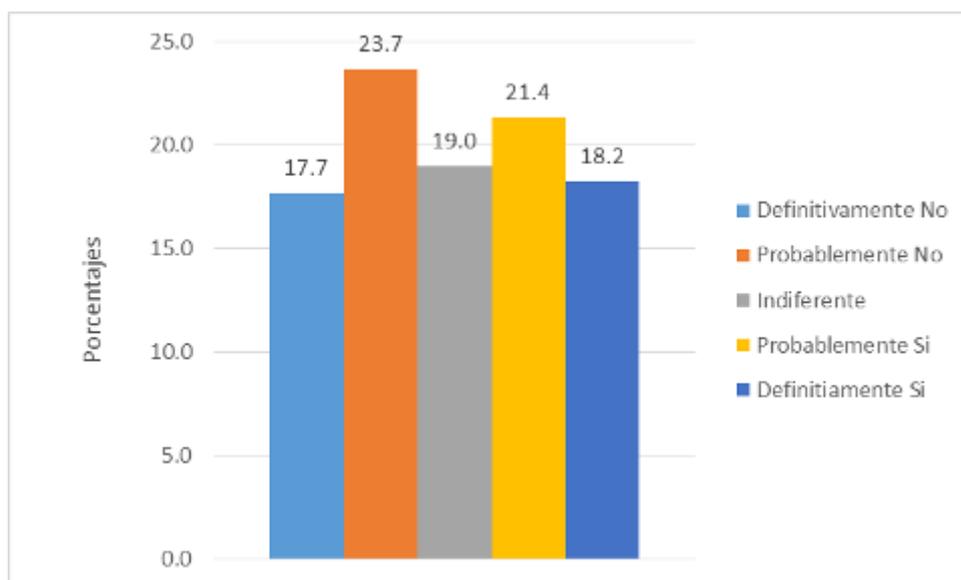


Figura 44: La señalización para los visitantes la ciudad de Puno.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

De acuerdo a la percepción del turista extranjero (población encuestada) sobre si la ciudad de Puno cuenta con señalización para los visitantes en la figura 44 la mayoría se ha inclinado a las siguientes categorías: Probablemente no 23.7% (91) / indiferente 19.0% (73) Probablemente Sí 21.4% (82); y pocos se inclinaron a las categorías Definitivamente Si y Definitivamente no; es decir, que es positiva y favorable en razón a que si existe señalización para los visitantes por las principales arterias de la ciudad de Puno y es negativo y desfavorable en razón a que no se nota con claridad los nombres de las calles y el diseño de dichas señalizaciones y no son perceptibles a simple vista mientras uno va caminando.

Cuadro 16: El diseño urbano ordenado de la ciudad de Puno.

ITEM: La ciudad de Puno cuenta con un diseño urbano ordenado

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	68	17.7	17.8	17.8
Probablemente No	79	20.6	20.6	38.4
Indiferente	94	24.5	24.5	62.9
Probablemente Si	72	18.8	18.8	81.7
Definitivamente Si	70	18.2	18.3	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

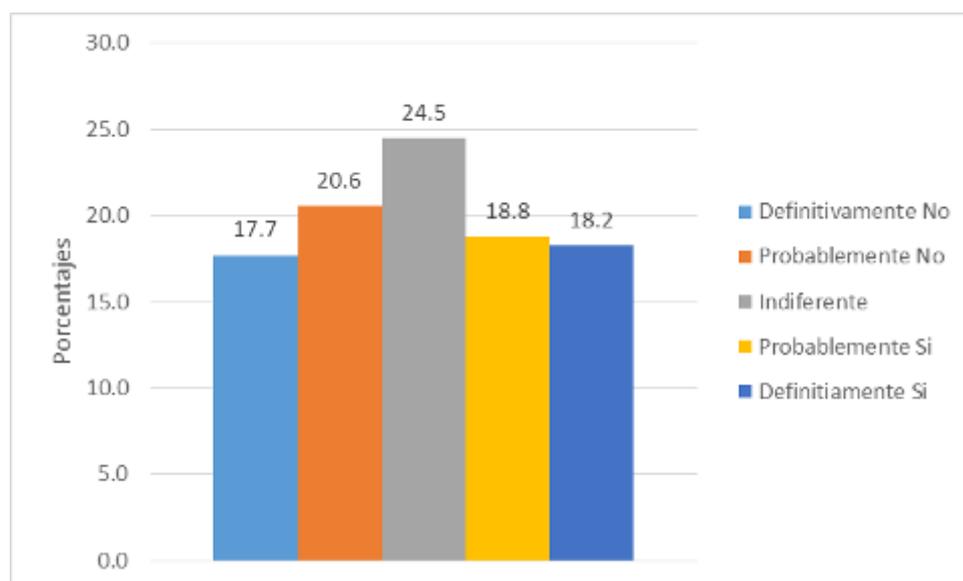


Figura 45: El diseño urbano de la ciudad de Puno.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la percepción de los turistas extranjeros sobre si la ciudad de Puno cuenta con un diseño urbano ordenado, en la figura 45 reflejan que la muestra de la población encuestada (385) se inclinó a la categoría Indiferente 24.5% (94) y Probablemente No 20.6% (79) es decir, que el diseño de las casas en la ciudad de Puno son variadas ya que no poseen un mismo acabado, ya que algunas casas cuentan con un solo piso, y otras con dos y otras con tres; algunas tienen un buen acabado y otras las dejan a medio terminar; generando un desorden en el diseño urbano.

Por tanto a través del porcentaje 45.1% (173) se demuestra que existe una percepción negativa y desfavorable sobre el diseño urbano de la ciudad de Puno.

Cuadro 17: El paisaje urbanístico de la ciudad de Puno

ITEM: Su paisaje urbanístico es atractivo de la ciudad de Puno				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	75	19.5	19.5	19.5
Probablemente No	83	21.6	21.6	41.1
Indiferente	71	18.5	18.5	59.6
Probablemente Si	92	24.0	24.0	83.6
Definitivamente Si	63	16.4	16.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

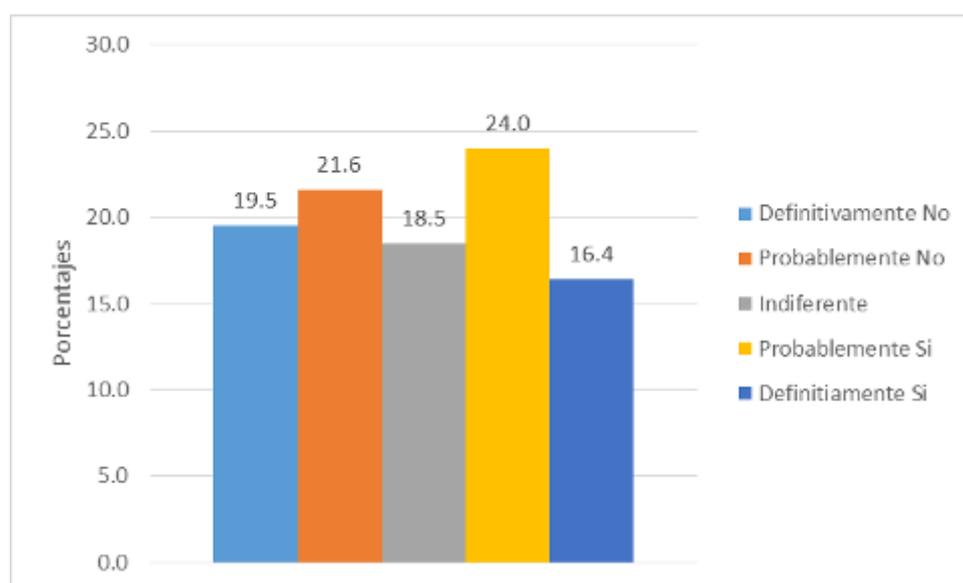


Figura 46: El paisaje urbanístico de la ciudad de Puno.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la percepción de los turistas extranjeros sobre si su paisaje urbanístico es atractivo de la ciudad de Puno, en la figura 46 reflejan que la muestra de la población encuestada (385) se inclinó a la categoría Probablemente Si con un 24.0% (92) y

el 21.6% (83) se inclinó a la categoría Probablemente No, siendo estas las categorías con un alto porcentaje.

Se concluye que la perspectiva de los turistas extranjeros sobre si el paisaje urbanístico es atractivo en la ciudad de Puno es positivo y favorable en razón a que por el centro de la ciudad de Puno se puede observar un mejor cuidado con las viviendas, la presencia de áreas verdes, también el regular estado de los espacios públicos; por otro lado es negativa y desfavorable en razón a que en el entorno urbano de la ciudad la situación es diferente se hallan casas descuidadas y abandonadas, poca uniformidad, poca presencia de áreas verdes y espacios públicos. Siendo una debilidad para la calidad ambiental de nuestra ciudad de Puno.

Cuadro 18: Sistema de transporte la ciudad de Puno

ITEM: Cuenta con un buen sistema de transporte la ciudad de Puno				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	64	16.7	16.7	16.7
Probablemente No	80	20.8	20.9	37.6
Indiferente	87	22.7	22.7	60.3
Probablemente Si	84	21.9	21.9	82.2
Definitivamente Si	68	17.7	17.8	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

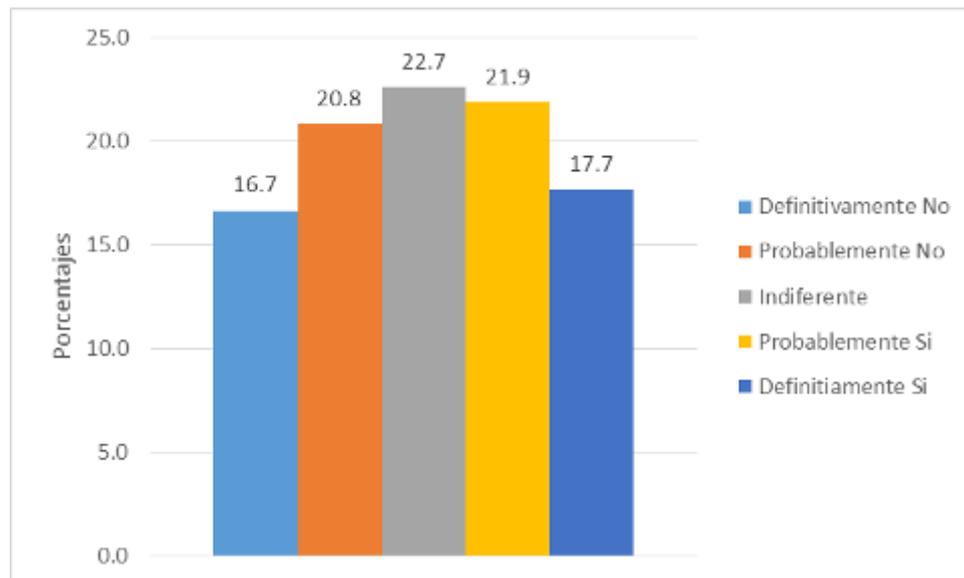


Figura 47: Sistema de transporte la ciudad de Puno.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la percepción de los turistas extranjeros sobre si cuenta con un buen sistema de transporte en la ciudad de Puno, en la figura 47 reflejan que la muestra de la población encuestada (385) la mayoría se inclinan hacia las categorías de: Probablemente sí 21.9% (84) , Indiferente 22.7% (87) y Probablemente no 20.8% (80); y pocos hacia los valores: definitivamente si y no, es decir, que el sistema de transporte de la ciudad de Puno es positiva y favorable en razón a que es de fácil acceso para los turistas extranjeros, consideran también que las tarifas en los precios no son elevados, por otro lado el sistema de transporte es negativo y desfavorable, en razón a que hay congestionamiento en las principales vías y horarios de mayor tránsito, también pudieron percibir el uso de la bocina siendo incómodo para ellos; además cabe señalar el desorden de los vehículos en el desplazamiento por las arterias de la ciudad.

Cuadro 19: Espacios para la cultura en la ciudad de Puno.

ITEM: Cuenta con espacios para la cultura la ciudad de Puno				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	63	16.4	16.4	16.4
Probablemente No	61	15.9	15.9	32.4
Indiferente	95	24.7	24.8	57.2
Probablemente Si	88	22.9	23.0	80.2
Definitivamente Si	76	19.8	19.8	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

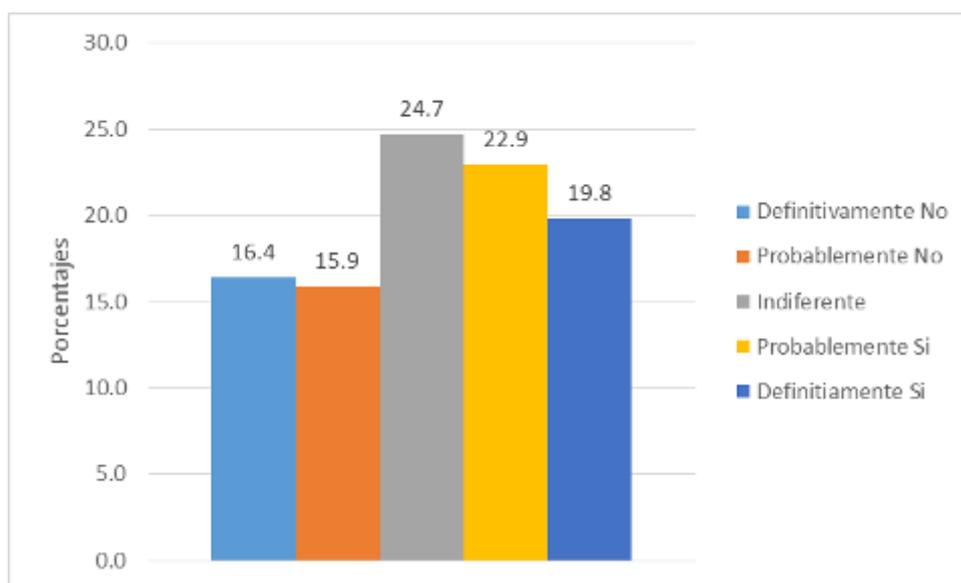


Figura 48: Espacios para la cultura en la ciudad de Puno.

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la percepción de los turistas extranjeros en la figura 48 sobre si cuenta con espacios para la cultura la ciudad de Puno, reflejan que la muestra de la población encuestada (385) la mayoría se inclinan hacia las categorías de: Indiferente 24.7% (95), Probablemente sí 22.9% (88); y pocos hacia los valores: Probablemente no, y

Definitivamente no, Definitivamente sí es decir, que la percepción de los turistas extranjeros sobre la existencia de espacios para la cultura en la ciudad de Puno es favorable en razón a que hay museos, dentro de los cuales se puede mencionar, museo Carlos Dreyer, Museo de la Coca, el teatro municipal, cine teatro Puno, centros artesanales en diferentes arterias de la ciudad

Cuadro 20: Lugares para el disfrute y relaxo con la familia en la ciudad de Puno

ITEM: Existe lugares para el disfrute y relaxo con la familia en la ciudad de Puno

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	67	17.4	17.5	17.5
Probablemente No	74	19.3	19.3	36.8
Indiferente	77	20.1	20.1	56.9
Probablemente Si	93	24.2	24.3	81.2
Definitivamente Si	72	18.8	18.8	100.0
Total	383	99.7	100.0	
Perdidos - Sistema	1	.3		
Total	384	100.0		

Nota: El ítem es la interrogante; la frecuencia es el número total de la muestra de la población; las categorías son las escalas de medición: Definitivamente No (DN), Probablemente No (PN), Indiferente (I), Probablemente Si (PS) y Definitivamente Si (DS). Y el porcentaje es el valor ponderado de la serie de datos. Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas extranjeros - 2016.

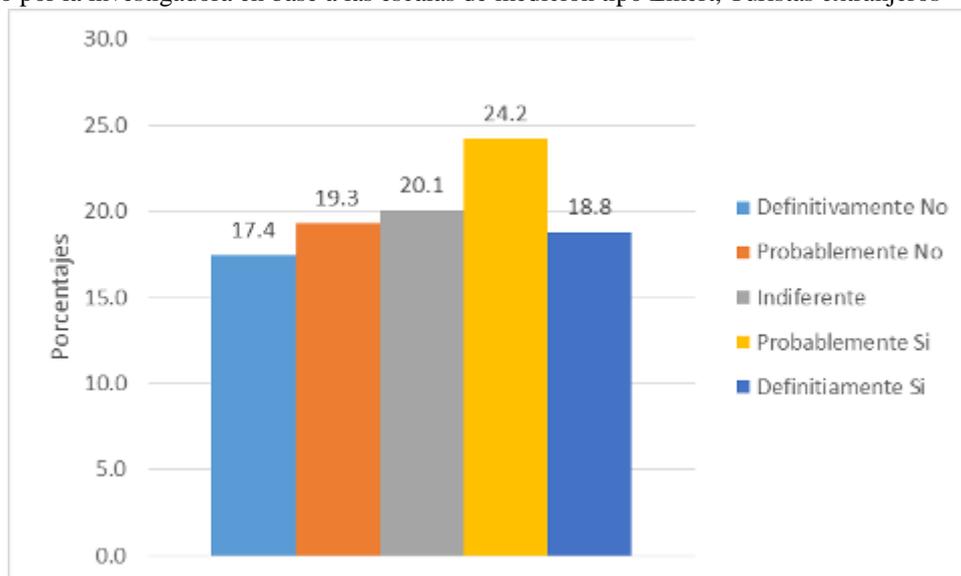


Figura 49: Lugares para el disfrute y relaxo con la familia en la ciudad de Puno

Fuente: Elaborado por la investigadora en base a las escalas de medición tipo Likert, Turistas Extranjeros - 2016.

Los resultados de la percepción de los turistas extranjeros sobre si existe lugares para el disfrute y relajo con la familia en la ciudad de Puno, en la figura 49 reflejan que la muestra de la población encuestada (385) la mayoría se inclinan hacia la categoría de: Probablemente sí con un 24.2% (93), seguidos con un 20.1% (77) le ha sido indiferente saber sobre la existencia de dichos lugares, el 19.3% (74) se inclinó a la categoría Probablemente No, finalmente las categorías Definitivamente No y Definitivamente Si han obtenido un bajo porcentaje.

Se deduce que la percepción de los turistas extranjeros sobre si existen lugares para el disfrute y relajo con la familia en la ciudad de Puno es positivo y favorable.

Debido a todas los problemas encontrados en a través de la investigación realizada la investigadora presenta un plan de contingencia ubicado en los anexos aportando al desarrollo de la ciudad de Puno para que alcance la meta de ser un destino turístico.

CONCLUSIONES

Primero: Mediante la evaluación en base a las escalas de medición tipo – Likert ha determinado que la situación actual de la calidad ambiental de la ciudad de Puno desde la percepción del turista extranjero 2016 está en relación a los porcentajes obtenidos en la encuesta; por cuanto en relación al estado de conservación del entorno urbano de la ciudad de Puno es favorable como también el buen estado de los espacios públicos 44.3% (170); sin embargo hay una debilidad en el medioambiente urbano ya que la percepción ha sido negativa pues la contaminación visual 50.5% (194), ambiental 50.8% (174) y sonora 47.9% (184) demuestran que no estamos en condiciones de ofrecer una calidad ambiental positiva al turista extranjero.

Segundo: La percepción del turista extranjero hacia la calidad ambiental sobre el medioambiente urbano ha resultado ser negativa debido a que en la escala de medición de actitudes/opiniones tipo Likert, los turistas extranjeros de la muestra del estudio se inclinaron a las categoría “Alta” y “Regular”, demostrándose de esta manera ser negativa la percepción sobre el medioambiente urbano de la ciudad de Puno; es decir que se percibe contaminación visual 50.5% (194), contaminación ambiental 50.8% (174), contaminación sonora 47.9% (184) y levemente la contaminación luminosa 48.4% (186), siendo desfavorable para el desarrollo de la calidad ambiental en nuestra ciudad.

Tercero: La percepción del turista extranjero en relación del estado de conservación acerca de los espacios públicos ha resultado ser positiva, debido a que los turistas de la muestra del estudio se inclinaron a las categorías “De acuerdo” 25.5% (98) e “Indiferente” 22.9% (88), demostrándose de esta manera ser positiva la percepción sobre el buen estado de los espacios públicos de la ciudad de Puno, es decir que se percibe que los parques,

plazas alamedas, malecón eco turístico, se encuentran en buenas condiciones. Siendo un aspecto favorable para mejorar aún más la calidad ambiental en la ciudad de Puno.

Cuarto: La percepción del turista extranjero sobre la calidad ambiental en relación a la conservación del entorno urbano de la ciudad de Puno ha resultado ser positiva, debido a que en la escala de medición de actitudes/opiniones tipo Likert, las personas de la muestra del estudio se inclinaron a las categorías “Indiferente” y “Probablemente Si”, demostrándose de esta manera, ser positiva la percepción que tuvo el turista extranjero indicando que la ciudad de Puno cuenta con buenos espacios de esparcimiento 23.2% (89), seguridad en los espacios públicos 29.9% (115), las casas están en armonía con la identidad urbana 25.5% (98), que posee atractividad en el paisaje urbanístico 24% (92), buen sistema de transporte 22.7% (87) y espacios para la cultura 24.7%(95). En cuanto a la perspectiva desfavorable es en relación a la ausencia de instalaciones para minusválidos 26.6% (102), falta de señalización para los visitantes 23.7% (91), no cuenta con un diseño urbano ordenado 24.5% (94); poniendo en riesgo la calidad ambiental en la ciudad de Puno.

RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere a los estudiantes de la casa superior de estudios de la Universidad Nacional del Altiplano ampliar y ahondar en el tema de calidad ambiental en la ciudad de Puno, tomando en consideración los indicadores de calidad ambiental que permitan tener mayor conocimiento sobre el tema, y por supuesto que este enfoque sea aplicativo para el desarrollo de la calidad ambiental en la ciudad de Puno y que sea una ciudad atractiva tanto para los visitantes como para la población puneña.

Segundo: Se sugiere al Municipio Provincial de Puno mejorar las condiciones del medioambiente urbano y eliminar los aspectos de negativos que generan la contaminación de la ciudad de Puno a nivel visual, ambiental y sonoro; mediante, que pudiera generarse un plan normativo con ordenanzas propulsada por las instituciones públicas y privadas, habiendo poca actuación política ambiental preventiva y deficiente conocimiento del habitante urbano respecto a su entorno con el fin de mejorar la imagen de la ciudad y desarrollar la calidad ambiental para la población y el visitante.

Tercero: Se exhorta a los gestores del desarrollo de la ciudad, como la Municipalidad de Puno en principal al sector turístico, a proponer alternativas de solución para que la ciudad de Puno sea un lugar que posea calidad ambiental, llegando a ser una ciudad atractiva y con mucho más que ofrecer como excelentes espacios públicos (parques, plazas, alamedas, etc.) y lugares de distracción y ocio sano, como también, para que sea una ciudad tranquila, agradable, emprendedora y con muchas actividades culturales.

Cuarto: Se propone que la DIRCETUR debería otorgar un galardón o reconocimiento a aquellas empresas turísticas que cumplen una serie de condiciones ambientales e instalaciones que aportan la mejoría de la calidad ambiental en la ciudad de Puno.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Argentina: Editorial Brujas.
- Aragónés, J. & Amérgio, M. (1998). *Psicología ambiental*. España: Pirámide.
- Benseny, C. (2009). *La percepción ambiental del turista en destinos de litoral. Estudio comparativo entre Villa Gesell y Pinar (Argentina)* *Cuadernos de Turismo*, (13) 91-105. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801305>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Charaja, F. (2009). *El MAPIC de la metodología de la investigación*. Puno: Sagitario Impresores.
- Friedmann, R. (1995a). *Marketing regional: un nuevo instrumento para el desarrollo de las regiones*, Santiago, Chile: CED.
- Gandara, J. (2001). *La imagen de calidad ambiental urbana como recurso turístico. El caso de Curitiba, Brasil*: Paidós.
- Guevara, J., Landazm, A. & Teran, A. (1998). *Estudios en psicología ambiental en América Latina*. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hurtado, Y., Botero, C. & Herrera, E. (2009). *Selección y propuesta de parámetros para la determinación de la calidad ambiental en playas turísticas del Caribe colombiano*. *Ciencia en su PC*, (4) 42-53. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181317813004>
- Levy-Leboyer, C. (1985). *Psicología y medio ambiente*. Madrid: Motora.

- Melendez, A. (1999). *Apuntes del módulo: Patrimonio ambiental urbano como recursos turístico*. Gran Canaria: Limusa.
- Mora, O. & Zuñiga, R. (2004). *Gestión de la calidad ambiental*. Argentina: Impresos Ruiz.
- Morales, M., Sierra, C. & Hernández, S. (1999). *Medio ambiente urbano*. Gran Canaria: Limusa.
- Organización Mundial del Turismo (2001). *Apuntes para la metodología de la investigación en turismo*. España: Autor.
- Ponce, D. (2004). *La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa*. *Cuadernos de Turismo*, (13) 91-105. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801305>
- Rapoport, A. (2000). *Aspectos de la calidad del entorno*. Barcelona: La Gaya Ciencia, S.A.
- Stewar, A. (2007). *Individual Psychology and Environmental Psychology*. Estados Unidos: EBSCO.
- Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria*. Lima: Mantaro.
- Tanda, J. & Marrero, M. (2003). *La concepción de la imagen urbana como elemento esencial del marketing de ciudades*. Recuperado de <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/libros/index/assoc/HASH0153.dir/doc.pdf>
- Valls, J. (1997). *Apuntes del módulo. Planificación estratégica del destino turístico*. Curitiba: ESADE.

ANEXOS

Anexo A: Instrumento de recolección de datos ejecutado por la investigadora para analizar la percepción de la calidad ambiental de parte del turista extranjero.

Buenas días/tardes. Estoy realizando una investigación sobre la “Calidad Ambiental de la Ciudad de Puno” que forma parte de mi tesis de licenciatura, por lo que le agradecería que dedique 10 minutos para expresar su punto de vista.

Parte 1

En esta primera parte, por favor valore de 1 a 5 las afirmaciones, marcando la casilla que mejor refleje su percepción, considerando que:

- 1 = Imperceptible (I)
- 2 = Baja (B)
- 3 = Regular (R)
- 4 = Alto (A)
- 5 = Muy alto (MA)

De acuerdo a su percepción, la contaminación del medioambiente urbano de la ciudad de Puno, a nivel:	I 1	B 2	R 3	A 4	MA 5
Visual es	<input type="radio"/>				
Ambiental es	<input type="radio"/>				
Sonora es	<input type="radio"/>				
Luminosa es	<input type="radio"/>				

Parte 2

En esta segunda parte, nos interesa saber sobre la percepción que tiene sobre el estado de los **espacios públicos y áreas naturales de la ciudad**, para ello debe considerar que:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Indiferente
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

	TE	ED	I	DA	TD
Los espacios públicos de Puno (parques, plazas, alamedas, miradores, malecón, etc.) están en un buen estado.	1	2	3	4	5
Las áreas y espacios naturales están en buenas condiciones.	1	2	3	4	5

Parte 3

En la tercera parte, queremos saber sobre el entorno urbano de la ciudad de Puno, considerando que:

- 1 = Definitivamente no (DN)
- 2 = Probablemente no (PN)

- 3 = Indiferente (I)
- 4 = Probablemente sí (PS)
- 5 = Definitivamente sí (DS)

La ciudad de Puno...	DN	PN	I	PS	DS
...Cuenta con un buenos espacios de esparcimiento	1	2	3	4	5
...Existe seguridad en los espacios públicos	1	2	3	4	5
...Existe instalaciones para las personas minusválidas	1	2	3	4	5
...Las casas están en armonía con la identidad urbana local	1	2	3	4	5
... Cuenta con señalización para los visitantes	1	2	3	4	5
... Cuenta con un diseño urbano ordenado	1	2	3	4	5
... Su paisaje urbanístico es atractivo	1	2	3	4	5
... Cuenta con un buen sistema de transporte	1	2	3	4	5
...Cuenta con espacios para la cultura	1	2	3	4	5
... Existe lugares para el disfrute y relajó con la familia	1	2	3	4	5

Parte 4

Finalmente, le agradeceremos nos brinde la siguiente información...

Sexo:				Grado de instrucción :			
Masculino	1	Femenino	2	Primaria	1	Posgrado	5
				Secundaria	2	Maestría	6
				Técnica	3	Doctorado	7
				Universitaria	4		
Edad :							
De 18 a 25 años	1	De 56 a 64 años	4				
De 26 a 35 años	2	De 65 años a más	5				
De 36 a 55 años	3						
¿Cuál es su país de residencia?							
.....							

.....*Muchas Gracias*

Anexo B: Panel fotográfico obtenido mediante la ficha de observación ejecutada por la investigadora en el año 2016, mostrando particularmente los problemas ambientales, visuales del entorno urbano de la ciudad de Puno.



Fotografía 1: Problemas de alcantarillado- Muelle Puno



Fotografía 2: Falta de mantenimiento- Av El Titicaca



Fotografía 3: Diseño Urbano – Av El Titicaca



Fotografía 4: Congestión vehicular – Av El Sol



Fotografía 5: Congestión vehicular- Av El sol con Av. El Titicaca



Fotografía 6: Desechos en el Muelle de Puno



Fotografía 7: Contaminación visual – Av El Titicaca



Fotografía 8: Contaminación visual contorno estadio Enrique Torres Belón



Fotografía 9: Señalización – Jr Deustua



Fotografía 10: Señalización Jr Ilave



Fotografía 11: Basura – Área verde Parque San Román



Fotografía 12: Seguridad – Cerro Huajsapata



Fotografía 13: Seguridad – Malecón eco- turístico



Fotografía 14: Contaminación Visual- Parque Pino



Fotografía 15: Basura en el Jr Lima



Fotografía 16: Vista Panorámica de la Ciudad de Puno- Mirador Puma Uta

**PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
AMBIENTAL DE LA CIUDAD DE PUNO.**

PRESENTADO:

BACHILLER EMÉRITA PILAR GÓMEZ LUQUE

PUNO - PERU

2017

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo investigado en la tesis denominada “ANÁLISIS DE LA CALIDAD AMBIENTAL DE LA CIUDAD DE PUNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL TURISTA EXTRANJERO - 2016”, llegamos a lo siguiente que es importante entender el comportamiento del turista y entorno físico de la ciudad ya que son factores que se ven relacionados de manera recíproca, por ello es fundamentalmente necesario conocer las condiciones ambientales de nuestra ciudad de Puno de las cuales se evaluaron las siguientes dimensiones: Medioambiente, Espacios Públicos, Entorno Urbano y Características Físico - naturales.

De dichas dimensiones en la que se hallaron los problemas fue en la dimensión del medioambiente en los siguientes indicadores: Visual, Sonoro y Ambiental. A través de las escalas de medición de actitudes/opiniones de Likert que fue el instrumento de evaluación de la percepción de turista extranjero se llegó a entender la siguiente problemática, llegamos a determinar que la calidad ambiental de la ciudad de Puno no es completamente favorable y no se puede ofrecer una calidad ambiental al turista extranjero como esta debería, ya que el turista extranjero percibió de regular a alta la contaminación visual, sonoro y ambiental siendo estos indicadores que determinan una parte de dicho estudio.

Para lo cual este plan de mejoramiento de la calidad ambiental de la ciudad de Puno propone la obtención de un observatorio urbano que puede prevenir y dar soluciones a los problemas encontrados y algunos que pueden darse posteriormente.

1. MARCO LEGAL

A continuación, se presenta la base legal que nos ayudara en el presente Plan de Mejoramiento de la Calidad Ambiental en la Ciudad de Puno.

Marco Legal del Sistema Nacional de Gestión Ambiental y Ley Orgánica de Municipalidades.

NORMA	DISPOCION	OBSERVACIONES
Ley N° 28611	Ley General del Ambiente;	
Ley N° 27446	Ley del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental	
Prohibido tocar el claxon inadecuadamente	Ordenanza municipal N° 362 – CMPP 2013 – Gerencia de medio ambiente y servicios	Multa S/. 385.00
Ley N° 27972	Ley Orgánica de Municipalidades	
Ley N° 26300	Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.	
D.S N° 085 – 2003 - PCM.	Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido.	

Fuente: Elaborado por la investigadora

2.- OBJETIVOS

Objetivo General:

Generar un indicador medioambiental que reconozca y evalúe permanentemente las condiciones de la calidad ambiental urbana en la ciudad de Puno, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible a través de la generación de información confiable, oportuna y accesible.

Objetivos Específicos:

- Difundir la información a la ciudadanía, para facilitar la toma de decisiones.
- Colaborar con instancias públicas y privadas, en la solución de los problemas de contaminación visual, sonoro y ambiental,
- Evaluar los resultados de las políticas urbanas y generar recomendaciones, tanto para la administración pública como para los actores involucrados en el desarrollo urbano.

3. VISION

“La ciudad de Puno limpia, sin contaminación visual y sonoro. De paisajes urbanísticos, siendo poseedora de la calidad ambiental que hacen de una ciudad atractivamente turística.”

4. MISION

“Realizar propuestas eficientes y eficaces para lograr el bienestar de los turistas extranjeros y de la población en general logrando tener una ciudad atractiva y sin contaminación.”

5. MARCO REFERENCIAL – TEORICO.**5.1. Calidad Ambiental**

Acerca de la calidad ambiental existen una infinidad de definiciones, los cuales nos han permitido tener una aproximación clara sobre el termino, sin embargo, cabe poner énfasis que la multiplicidad de concepciones, desde distintas perspectivas y puntos de vistas de los profesionales entendidos en la materia, conlleva a que se debe tener cuidado con el uso de la terminología.

Por lo expresado, una de las definiciones que tiene afinidad con el tema de estudio, es el de Mora y Zuñiga (2004) quienes consideran que la calidad ambiental es el conjunto complejo de factores humanos y ambientales interrelacionados (presencia de

áreas verdes, calidad del aire y del agua, clima, entre otros) que inciden favorable o desfavorablemente en la vida de los ciudadanos.

Asimismo, la calidad ambiental son las condiciones óptimas que rigen el comportamiento del espacio habitable en términos de confort asociados a lo ecológico, biológico, económico productivo, socio-cultural, tipológico, tecnológico y estético en sus dimensiones espaciales. De esta manera, la calidad ambiental es por extensión, producto de la interacción de estas variables para la conformación de un hábitat saludable, confortable y capaz de satisfacer los requerimientos básicos de sustentabilidad de la vida humana individual y en interacción social dentro del medio urbano (Morales, at el., 1999)

A nuestro parecer, uno de los mejores conceptos es el de Gandara (2001), quien considera que la calidad ambiental, debe sustentarse en una concepción global (todo el entorno de la ciudad) donde se consideren los múltiples factores que inciden en su determinación. En ello inciden variables relacionadas con factores eminentemente cualitativos, como lo son el aire respirable, la adecuada proporción de espacios verdes y de expansión, su accesibilidad y tratamiento, la seguridad personal, la calidad de los servicios; además de su existencia cuantitativa, no basta que exista transporte público, este además de satisfacer requerimientos de una determinada cantidad de usuarios, debe ser cualitativamente satisfactorio. No basta asimismo tener cantidades suficientes de agua para beber, sino que esta debe poseer ciertos requisitos mínimos de continuidad del servicio, potabilidad, eficiencia administrativa, etc. Estos, y entre otros factores, están asociados a la idea de la calidad ambiental.

Por tanto, la calidad ambiental debe buscar el mantenimiento de la diversidad biológica, ecológica; la preservación del medioambiente, el cuidado de los espacios públicos y suelo urbano, mantener la arquitectura y estética urbana, cuidar la imagen urbanística; brindar un servicio de transporte no contaminador, preservar la calidad del

aire, el agua y el suelo, entre otros aspectos, y de esta manera, garantizar el bienestar, no solo de los residentes, sino que también de los visitantes, cumpliéndose así el derecho de convivir y vivir en un ambiente sano.

5.1.1. Calidad ambiental, ciudad y turismo

La calidad ambiental puede considerarse como un atractivo turístico, principalmente para aquellas urbes que visionen ser destinos turísticos urbanos, ya que los turistas, cada vez más demandan destinos diferentes, por ello, las ciudades pueden ofrecer este diferencial a su visitantes para tener una ventaja competitiva (Gandara, 2001).

En ese entender, una ciudad que aspire a ser un destino turístico, es importante que antes sea una ciudad con calidad ambiental, y que éste en condiciones de participar activamente en el desarrollo y gestión de la actividad turística. Por ello, Las ciudades deben estar en fundamentalmente pensadas para sus ciudadanos, pero, sin olvidarse de sus visitantes. La ciudad que tenga su estructura urbana bien planificada para su población local estará, consecuentemente bien planificada para los extranjeros (Gandara, 2001).

Asimismo, las ciudades configuran estructuras urbanísticas al servicio de la satisfacción de los consumidores internos (ciudadanos) y de los consumidores externos (visitantes). La satisfacción deben entenderse como el uso del espacio para vivir (habitabilidad), el uso del espacio para el intercambio (relacional), el uso del espacio para crear, compartir las raíces, el uso del espacio para producir (actividad empresarial) y el uso del espacio para desarrollar actividades al servicio de la diversión, el ocio y el turismo (Valls, 1997).

Retomando el tema de la interrelación de calidad ambiental, ciudad y turismo, es fácilmente identificable para los turistas la preocupación de los destinos por conservar el centro de la ciudad como un espacio de encuentro para el peatón, la definición de áreas con menor concentración de construcciones y la gran cantidad de áreas verdes. Estos algunos

de los aspectos que sin dudas impactan en la distribución de los atractivos turísticos de la ciudad como en la facilidad de acceso a ellos.

La ciudad al proporcionar espacios públicos y áreas verdes para que la comunidad los utilice de manera más continua y los disfrute, no solo mejora la percepción y la calidad del ambiente urbano, sino que al mismo tiempo, propicia el uso creativo del tiempo libre de la comunidad y amplía la oferta como atractivo turístico. Una vida cotidiana confortable, un ambiente poco contaminado y una calidad de vida expresada en el uso del espacio público, están entre las más importantes expectativas de los turistas cuando visitan un destino (Meléndez, 1999).

5.1.2. Componentes de la Calidad Ambiental

Para determinar los componentes (indicadores) de medición de la calidad ambiental del turismo de ciudad o de una ciudad turística, debemos describir y analizar el concepto de la psicología ambiental, que es un amplio y multidisciplinario campo que se preocupa por el comportamiento humano, el bienestar, y la relación mutua que existe con el ambiente físico (Steward, 2007). En ese entender, la psicología ambiental es un área de la psicología social, cuyo foco de investigación y conocimiento es la interrelación del ambiente físico, natural y construido con la conducta humana, atribuye gran importancia a los procesos de adaptación mediante los cuales las personas responden a las complejas y variadas exigencias del ambiente físico, es decir la interrelación que existe hombre-entorno y viceversa (Guevara et al., 1998).

Por ello, la psicología ambiental esencialmente estudia todo aquello que tienen que ver con las relaciones entre el hombre y su ambiente físico, pero en particular se preocupa por el medio que ha creado personalmente. Asimismo, muchos exponentes e investigadores sobre este campo comentan que el objetivo de la psicología ambiental es dar

a conocer en qué forma las situaciones ambientales afectan la conducta y el desarrollo de las personas y cómo su conducta transforma y altera el medio.

Los estudios realizados por Aragonés y Amergio (1998) acerca de la psicología ambiental tienen cinco características que la hacen un campo específico dentro de la psicología y constituyen su unidad.

- ❖ El primer punto menciona que la psicología del medio ambiente estudia las relaciones entre el hombre y su medio en un aspecto dinámico. El hombre se adapta continuamente y con una alta participación a su entorno, evolucionándolo o bien modificándolo.
- ❖ El segundo aspecto que menciona, es que la psicología del medio ambiente se interesa en mayor proporción por el ambiente físico, ya sea de la naturaleza no modificada por el hombre o del entorno construido, particularmente las ciudades.
- ❖ En tercer ámbito, el medio ambiente debe estudiarse en forma realista en cuanto se refiere a las relaciones del hombre con su marco vital y la conducta que desempeña en el mismo. Se deben estudiar ambientes completos y no segmentados.
- ❖ En cuarto lugar, las características físicas del medio ambiente engloban diferentes comportamientos. Es decir, la conducta de la persona en su medio ambiente no es únicamente la respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas. El medio ambiente es un conjunto de propósitos o metas, que se pueden aceptar o rechazar.
- ❖ Por último la psicología ambiental no puede estudiarse separada del análisis completo de las motivaciones las cuales permiten comprender por qué un objeto es necesario o bien se evita; así como de un recuento de aquellas necesidades básicas que el individuo desea satisfacer en su entorno

Desde esta perspectiva Lévy-Leboyer (2000) considera que el ambiente físico que los seres humanos construimos es tanto un fenómeno social como un fenómeno físico. El

medio ambiente físico simboliza, concretiza y condiciona, a la vez, el ambiente social. Con respecto a la perspectiva de estudio se destaca lo siguiente:

- ❖ Se estudia la relación entre la conducta y el ambiente, tal y como las personas lo experimentan en la vida diaria; se da mayor importancia a la relación entre los factores como unidades de análisis que a sus componentes.
- ❖ Así mismo se toman en cuenta las relaciones entre el medio ambiente y la conducta; es decir, cómo el ambiente afecta la conducta y cómo ésta a su vez provoca cambios en el ambiente. Del mismo modo, se reconoce una naturaleza interactiva de las relaciones entre el individuo y su medio ambiente físico.
- ❖ Los objetivos principales que se encuentran en los estudios de ésta disciplina se refieren a la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente.

Indicadores de calidad ambiental

Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación visual imperceptible • Contaminación ambiental imperceptible • Contaminación sonora imperceptible • Contaminación luminosa imperceptible
Espacios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Buen estado de los parques, plazas, alamedas, miradores y malecón • Atractividad • Conservación de las áreas y espacios naturales
Características físicas naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de los sitios naturales • Paisaje urbanístico

Fuente: Elaborado por la investigadora

6. AMBITO DE ANALISIS

Dentro del ámbito de administración y jurisdicción de nivel de gobierno local, corresponde definir como ámbito de análisis la ciudad de Puno, considerando el ámbitos urbano, con sus características específicas.

7. INVOLUCRADOS Y COMPROMISOS

Para efectos de determinar responsabilidades se ha identificado actores claves para la implementación del Observatorio urbano, donde se puede detallar los siguientes:

ACTORES

- Ministerio del Ambiente: Brindar información y promover el desarrollo de investigaciones sobre indicadores ambientales y de sostenibilidad.
- Ministerio de Educación: Brindar información y promover el desarrollo de investigaciones sobre aspectos sociales
- Municipalidad Provincial de Puno: Gestionar, brindar la logística, infraestructura y tecnología necesaria, monitorear e informar sobre el análisis de datos a todos los interesados y a la población en general.
- Gerencia de Medio Ambiente y Servicios. Brindar información sobre indicadores de medioambientales, así como actualizar su base de datos para que sea sostenible en el tiempo.
- Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico, Sub Gerencia de Turismo y Comercio Exterior: Promover el desarrollo de la ciudad para que esta sea atractivamente tanto para el poblador y el turista,

El objetivo de identificar estos involucrados radica en la necesidad de institucionalizar el proceso buscando su continuidad en el tiempo, así como la optimización de las acciones de incidencia y posicionamiento de los indicadores en las distintas instituciones, para dichos efectos se requiere la conformación de un comité de gestión.

8. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Primera fase: Presentación de la propuesta del documento preliminar de la estrategia para la implementación del Observatorio Urbano Local.

Segunda fase: Socialización y validación de propuesta

El proceso de implementación del observatorio urbano, a partir de los comentarios recibidos, incluirá la realización de consultas con todas las instituciones gubernamentales que actúan en nuestro territorio, asociaciones profesionales, representantes de organizaciones no-gubernamentales, de organizaciones cívicas, de organizaciones vecinales, etc. Es igualmente importante proceder a la identificación de las fuentes de información disponibles y entidades de investigación y encuestas.

Tercera fase: Implementación del Observatorio

Cuarta fase: Lanzamiento y firma de compromisos (convenios)

Finalmente, se dará paso a los compromisos entre las instituciones que desean compartir la responsabilidad hacia el observatorio urbano para definir el nuevo indicador y condiciones de funcionamiento y financiamiento, así como su mandato, tareas y productos.

Quinta fase: Monitoreo y sostenibilidad del proceso

9. ACTIVIDADES – CRONOGRAMA

9.1 Verificación o actualización de los instrumentos de gestión ambiental:

- Diagnóstico ambiental local
- Plan de manejo ambiental local

9.2 Actualización o elaboración de SINEFA del PLANEP

9.3 Regularización del Reglamento de Aplicaciones de Sanciones –RAS y cuadro Único de Infracciones y Sanciones – CUIS

9.4 Sensibilización:

- Jornada de limpieza e identificación de puntos críticos donde se acumulan residuos sólidos.
- Movilización por el día mundial del medio ambiente y otros según el calendario ambiental.

- 9.5 Ordenanza municipal que regulan: extracción de materia de acarreo disposición de residuos sólidos, disposición de desmonte y otros instrumentos de gestión ambiental dentro de su ámbito local.
- 9.6 Plan de trabajo de educación ambiental que contemple capacitaciones a la población, estudiantes y docentes de su localidad en temas como segregación y manejo adecuado de residuos sólidos domiciliarios y otros temas relacionados al cuidado del medio ambiente.
- 9.7 Difusión de microprogramas radiales, spots publicitarios, comunicados en emisoras con fines de sensibilizar a la población de Puno.

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	META	CRONOGRAMA												PRESUPUESTO	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1 verificación o actualización de los instrumentos de gestión ambiental:															8000
· Diagnóstico ambiental local	2	X	X												
· Plan de manejo ambiental local	2	X	X												
2 Actualización o elaboración de SINEFA del PLANEP	3		X	X	X										4000
3 Regularización del Reglamento de Aplicaciones de Sanciones –RAS y cuadro Único de Infracciones y Sanciones – CUIS	2		X	X											
4 Sensibilización:	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	3000
· Jornada de limpieza e identificación de puntos críticos donde se acumulan residuos sólidos.	4			X				X						X	
· Movilización por el día mundial del medio ambiente y otros según el calendario ambiental.	1									X					
5 Ordenanza municipal que regulan: extracción de materia de acarreo disposición de residuos sólidos, disposición de desmonte y otros instrumentos de gestión ambiental dentro de su ámbito local.	2		X	X											500
6 Plan de trabajo de educación ambiental que contemple capacitaciones a la población, estudiantes y docentes de su localidad en temas como segregación y manejo adecuado de residuos sólidos domiciliarios y otros temas relacionados al cuidado del medio ambiente.	1			X											1000
7 Difusión de microprogramas radiales, spots publicitarios, comunicados en emisoras con fines de sensibilizar a la población de Puno.	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2000
PRESUPUESTO TOTAL															18500

Fuente: Elaborado por la investigadora.