



Cita bibliográfica: Frech Hurtado, H.C. (2023).. La importancia de la Gestión del Conocimiento en la Sostenibilidad Turística. Estudio de caso en Santiago de Surco-Lima (Perú). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 7 (2), 258-280. <https://doi.org/10.21071/riturem.v7i2.15671>

La importancia de la Gestión del Conocimiento en la Sostenibilidad Turística. Estudio de caso en Santiago de Surco-Lima (Perú)

Importance of Knowledge Management in Sustainable Tourism. Case of Tourism in Santiago de Surco-Lima (Perú)

Helga Cecilia Frech Hurtado ¹

Resumen

El estudio resalta la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la sostenibilidad turística, teniendo en cuenta que la primera contribuye a generar conocimiento a través de procesos que permiten combinar información y experiencia que posteriormente se aplican a la implementación de estrategias que permitan mejorar la competitividad, la calidad y la mejora continua de los establecimientos y servicios turísticos, así como enfrentar situaciones de riesgo en los destinos. Se tomó el caso del desarrollo de la actividad turística en el distrito de Santiago de Surco (Lima ciudad – Perú), en un contexto de recuperación post pandemia de la COVID-19. Los resultados del análisis mostraron que, si bien el distrito es reconocido por su sostenibilidad ambiental, algunos procesos de gestión del conocimiento ayudarían a consolidar las componentes de carácter sociocultural y económico de este distrito urbano para alcanzar su sostenibilidad turística.

Palabras claves: Gestión del conocimiento, sostenibilidad turística, competitividad, innovación, Lima, Perú.

Abstract

The research studies de relation existing between knowledge management and sustainable tourism. The first one helps to build knowledge though processes that combine information and the experience kept inside the individuals, in order to apply these knowledges in future strategies to achieve better results, create innovation, develop innovations, among others.

¹ Lic. en Turismo, Hotelería y Gastronomía. Universidad Ricardo Palma (Perú). MSc. en Ecoturismo por la Universidad Nacional Agraria La Molina (Perú). Email: cecilia.frech@gmail.com Id. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1472-9631>



The research took place in the district of Santiago de Surco (Lima city – Perú), in a post COVID-19 period. Results of the research show that, even though the district is well known as an ecological one (environmentally sustainable), to achieve complete sustainable tourism, in all its dimensions, processes of knowledge management are needed.

Key words: Knowledge management, sustainable tourism, competitiveness, innovation, Lima, Perú.

I. Introducción

La actividad turística es un dinamizador de la economía tanto a nivel local como nacional y mundial. Sin embargo, los efectos de la pandemia obligaron a la paralización de las actividades turísticas. Miles de negocios (grandes y pequeños) tuvieron que interrumpir sus actividades, generando crisis y desempleo en el sector. Es a partir de marzo del 2021 cuando paulatinamente se organiza un regreso a la normalidad, y si bien algunos han podido reconvertirse y en estos tiempos las actividades prácticamente se han normalizado, no se ha logrado alcanzar ni el 50% de recuperación, a lo que se suma la crisis internacional y los problemas de inestabilidad política nacional).

Ante esta situación, el distrito de Santiago de Surco (Lima, Perú) enfrenta diversos retos. Si bien apuesta por la sostenibilidad turística basada en estrategias de seguridad ambiental, la recuperación del patrimonio inmaterial nacional y la difusión de la cultura, así como asegurar un entorno adecuado para el desarrollo de la actividad empresarial, la ausencia de procesos de gestión del conocimiento conlleva a que no se obtengan los resultados esperados, ya que estos factores promueven, a su vez, la innovación y la calidad de los servicios ofrecidos.

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

La Municipalidad de Santiago de Surco, juega un importante rol en tanto que organizador del destino turístico; es importante tomar en cuenta de un lado a las empresas (pequeños, medianos y grandes) que generan los servicios complementarios para el disfrute de la experiencia turística, así como a los visitantes quienes son los que viven la experiencia turística y el disfrute de los servicios que se ofrecen, quienes consumen los servicios turísticos y sin ellos, no tendría razón de ser la actividad.

De acuerdo con Manuel Butler, Director Ejecutivo de la OMT en el libro publicado por la USIL² *Reinventando el Turismo en tiempos del Covid-19* (Diez Canseco, 2020), en los próximos años, más que nunca, el turismo estará basado en innovación permanente y sostenibilidad, por ello la necesidad de contar con información, que sumada a la experiencia, produzca conocimientos y aprendizajes, los cuales a través de procesos de gestión del conocimiento, sirvan para fortalecer el capital humano tanto del sector público como del sector privado, para asegurar la sostenibilidad turística. En este punto, los gobiernos locales, también cumplen una importante función, ya que de ellos depende la organización económica, social y

² Universidad San Ignacio de Loyola

ambiental de las comunidades locales, como brindar facilidades para reconversión económica, entre otros.

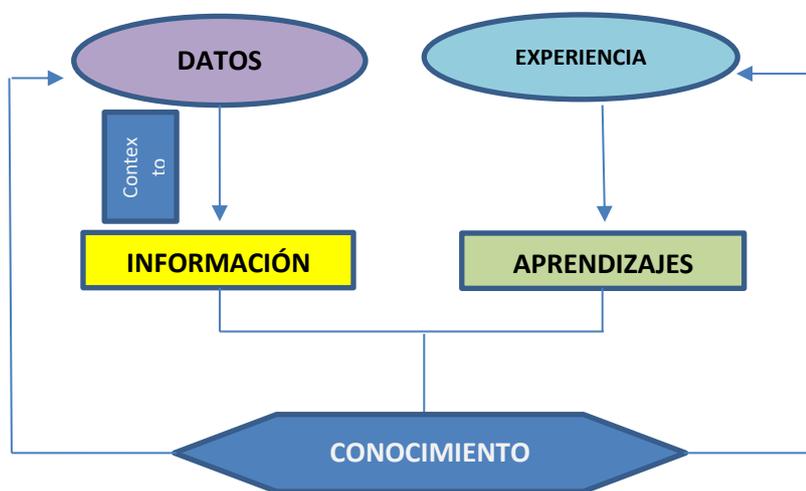
En este sentido, tres actores son importantes en este proceso: la entidad pública gestora del destino turístico, que para el caso de la presente investigación es la Municipalidad de Santiago de Surco, el sector empresarial y los visitantes. Estos tres actores son los que generan conocimiento que debe ser aprovechado para fortalecer la sostenibilidad turística del destino y se encuentran estrechamente relacionados en términos de gestión del conocimiento, ya que el conocimiento generado en ellos sirve para retroalimentar el proceso de sostenibilidad turística, contribuyendo con la mejora continua, con la generación de estrategias e innovaciones en servicios y productos turísticos, generación de espacios que se orientan a mejorar el disfrute de la experiencia turística por parte de los visitantes, orientar a las empresas, mejorar los servicios ofrecidos, entre otros, beneficiando tanto a las empresas, a los visitantes así como al gestor del destino.

2. Revisión de la Literatura

2.1 La Gestión del Conocimiento

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

Gráfico N°1: Elementos para la Generación de Conocimiento



Fuente: Nonaka & Takeushi (1995). Elaboración Propia

Los datos son necesarios pues proveen de información. El dato contextualizado es una información necesaria para poder realizar diagnósticos, realizar análisis estadísticos, para conocer la situación de un lugar en términos económicos productivos, turísticos, de infraestructura. Entre otros, para poder tomar las mejores decisiones y proyectar el futuro sobre la base de un desarrollo sostenible. La experiencia provee de aprendizajes valiosos, fruto de las actividades que se realizan, de los aciertos y desaciertos durante la ejecución de planes y

proyectos de turismo, de las soluciones a problemas y de los hallazgos encontrados. Ambos insumos son necesarios como punto de partida para iniciar los procesos de gestión del conocimiento y, por consiguiente, para lograr la sostenibilidad turística.

Nonaka y Takeushi (1995), en su libro *The Knowledge-Creating Company* explican la diferencia entre conocimiento tácito y conocimiento explícito y exponen un modelo que permite entender el proceso de generación – transmisión de conocimiento, un modelo conocido como el modelo SECI, que consiste en cuatro etapas: socializar, externalizar, combinar e internalizar el conocimiento.

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



Fuente: Nonaka & Takeushi (1995). Elaboración Propia

A partir de este modelo, nacieron diversas reflexiones, análisis y estrategias para orientar el desarrollo del sector público y privado teniendo como base el conocimiento contenido en el capital humano, como insumo para lograr competitividad, calidad, innovación, entre otros.

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

De esta manera, la gestión del conocimiento se convierte en un proceso que crea valor a partir del capital humano de las organizaciones, que componen los activos intangibles de esta y que por lo general se encuentra en el saber y la experiencia adquirida por las personas que trabajan en las organizaciones.

Las dimensiones de la gestión del conocimiento pueden centrarse en tres aspectos esenciales (Tarí 2009). El aprendizaje organizativo que consiste en la creación de conocimiento a través de identificar la información relevante en el entorno que sea útil a la organización. Este es un proceso dinámico que permite generar nuevos aprendizajes, que a la vez permite asimilar nuevos aprendizajes y reflexionar sobre lo aprendido para poder comunicarlo (Crossan, Lane, & White, 1999). El conocimiento organizativo el cual consiste en procesar la información, sistematizarla y convertirla en conocimiento que pueda ser accesible. Identifica el proceso y las prácticas que realizan las organizaciones para almacenar y transferir conocimiento. (Nonaka & Takeuchi, 1995). Finalmente, la organización de aprendizaje que consiste en el uso de este

conocimiento para crear una ventaja competitiva para la organización, para lo cual necesita de un entorno favorable, abierto a generar y usar nuevo conocimiento y generar cambios en la empresa (Senge, 1991).

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

2.2 La Sostenibilidad Turística

Por muchos años se consideró al turismo como una “industria sin chimenea” poniendo énfasis al hecho que este sector económico no producía impactos ambientales. Fue el análisis de los impactos negativos generados por el turismo lo que llevó a la Organización Mundial del Turismo (OMT) a establecer una definición para el Turismo Sostenible, como aquel que tiene en cuenta los impactos actuales y futuros, sociales, ambientales y económicos, respetando las comunidades locales (OMT, 1990). Desde entonces se ha buscado un equilibrio entre sus tres dimensiones (económica, social y ambiental).

Si bien la actividad turística es muy dinámica, así como puede crear un efecto multiplicador positivo en el desarrollo de un destino, puede también generar efectos devastadores, como por ejemplo la destrucción del patrimonio debido a una sobrecarga turística, el empobrecimiento de una sociedad debido un mal uso de sus recursos, así como la pérdida de valores sociales. Por ello, la necesidad de reconvertir los esfuerzos hacia un turismo cada vez más sostenible y responsable (Gandara, 2003; Krumholz, 2002; Rivera, 2012), en el cual la sostenibilidad ambiental debe garantizar que el desarrollo sea compatible con los procesos ecológicos y la conservación del medio natural (Mendoza, Rivera y Doumet, 2022). Por su parte, la sostenibilidad sociocultural deberá asegurar que exista un equilibrio entre los valores culturales y sociales de las comunidades receptoras (Rivera, 2020). Finalmente, la sostenibilidad económica garantiza un desarrollo eficaz y eficiente en cual todos “ganan”, (Leiva & Companioni, 2008), (Heras, 2003), (Gandara, 2003), (Krumholz, 2002).

2.3 El Destino Turístico de Santiago de Surco

Desde la visión turística del gobierno distrital (periodo 2018 – 2022), se ha buscado promover y proteger el patrimonio cultural. La reciente creación del Museo “La Casa de la Respuesta” en los ambientes del “Parque María Graña Ottone”, más conocido como el “Parque de la Amistad”³, ha sido una importante contribución con el aprendizaje de los visitantes de todas las edades, al presentar una muestra significativa de los hechos de la historia de nuestro país. La estrategia en la difusión de los valores de la patria ha sido muy bien evaluada, toda vez que el Parque de “La Amistad” es el atractivo turístico más visitado en el distrito.

La ubicación de este parque es estratégica. Es visitado por cientos de personas a diario, tanto provenientes del distrito como de otros distritos, ya que cuenta con diversidad de atracciones para las personas adultas y para los niños, cuenta con la representación de un tren a vapor en el cual se puede realizar un paseo, así como servicios de alimentación entre otros. Es una representación del antiguo pueblo de Santiago de Surco. Este parque congregaba alrededor

³ En adelante se le llamará “Parque de la Amistad”.

de 6,000 visitantes cada fin de semana (sábado y domingo) antes de la pandemia, sobrepasando su capacidad de aforo en algunos días. La cantidad de visitantes durante los días de semana (martes a viernes) podía alcanzar los 300 visitantes diarios, antes de la pandemia, según informaciones proporcionadas por la administración del parque.

Debido a esta afluencia de visitantes, el Municipio de Santiago de Surco ha tenido dos iniciativas para contribuir con la sostenibilidad turística en la dimensión económica. De un lado se ha acondicionado espacio para pequeños puestos de venta que permiten que algunos artesanos y pequeños productores de productos ecológicos puedan ofrecer sus productos. Esta es una medida temporal debido a la pandemia y ha sido una estrategia para promover el empleo a través de pequeños emprendimientos. Asimismo, se ha organizado una feria del libro en la explanada del Arco Morisco⁴, donde además se organiza en las noches conferencias y presentaciones de libros al aire libre.

Muy cerca del Parque de la Amistad se encuentra el Parque Ecológico Loma Amarilla, una elevación natural que ha sido puesta en valor por gestiones municipales anteriores y que se ha convertido en uno de los puntos ecológicos del distrito. Cuentan los cronistas que, durante la época de los incas, se cultivaba en esta loma la peruanísima flor de Amancaes, la cual es de color amarillo.

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

La Plaza Mayor del distrito data del tiempo de la colonia, cuando los españoles hicieron del pueblo de Sulco, un poblado de agricultores y pescadores, una de las reducciones del Virrey Toledo, reducción del Ayllu de Yacay. Posteriormente la Compañía de Jesús construiría la Iglesia Santiago Apóstol en 1571, uno de los principales atractivos de esta parte del distrito.

La Hacienda San Juan Grande es una joya de la historia del país. Todavía se pueden apreciar los frescos en sus paredes que datan de la época de su construcción en el año 1581. La construcción de la iglesia en su interior data del año 1752. Cuenta con un patio interior, un claustro. En lado izquierdo del ingreso se puede apreciar lo que fueran los cobertizos o quizá las habitaciones de los esclavos, así como la fachada de la capilla de San Juan Bautista. Lamentablemente la hacienda no puede ser visitada en la actualidad.

El Parque Voces por el Clima es el primer parque temático que aborda la problemática de cambio climático en el país (heredada luego de la COP20). En convenio con el Ministerio del Ambiente, esta exposición busca sensibilizar al público de todas las edades sobre las causas y consecuencias del calentamiento global, al mismo tiempo que transmite conocimientos sobre la responsabilidad y el comportamiento que podemos elegir, en pro o en contra de la sostenibilidad ambiental del distrito. La entrada comprende el depósito de dos botellas “pet”

⁴ El primer Arco Morisco fue donado por la comunidad española residente en el Perú hacia 1925. La expansión urbana de la Lima de entonces obligó su demolición en 1939, pero quedó el compromiso de restituirlo en algún punto de la ciudad. En 1996, el alcalde electo del distrito de Santiago de Surco, Carlos Dargent, creó el Parque de la Amistad y solicitó la construcción del Arco Morisco en dicho parque, el cual fue inaugurado en el 2001.

vacías. Un modo de sensibilizar al público. Este parque recibía hasta antes de la pandemia covid-19 alrededor de 400 estudiantes escolares diarios. Aquí también se puede visitar la planta recicladora con que cuenta el distrito en la que se realiza un pretratamiento a los desechos de vidrio, cartón-papel, plásticos, entre otros; poco más de 10 toneladas de material reciclable se procesa diariamente en esta planta, generando ingresos adicionales al distrito.

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

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

Figura 1: Atractivos Turísticos del Distrito de Santiago de Surco



Loma Amarilla



Voces Por el Clima



Museo La Casa de la Respuesta



Arco Morisco – Parque de la

3. Metodología

Se ha realizado una investigación de tipo cuantitativa, explicativa, no experimental de tipo causal en la que se ha observado el comportamiento de las variables de estudio con el objetivo de establecer la relación entre la Gestión del Conocimiento (variable independiente) y

la Sostenibilidad Turística (variable dependiente) a través del análisis de sus respectivas dimensiones, es decir que la sostenibilidad turística del destino Santiago de Surco (en sus tres dimensiones, económica, social-cultural y ambiental) está asociada con el Aprendizaje Organizativo, con el Conocimiento Organizativo y con la Organización del Aprendizaje (dimensiones de la gestión del conocimiento).

En ese sentido, se ha realizado un trabajo de campo, se han realizado entrevistas con los actores claves desde el municipio y se han aplicado encuestas a los visitantes para establecer la relación entre el promotor del servicio (Municipio de Santiago de Surco) y los usuarios quienes son los visitantes de los atractivos turísticos que ofrece el distrito. Las encuestas fueron procesadas en el sistema SPSS, utilizando técnicas de tablas de distribución de frecuencia, y se aplicó el estadístico Chi Cuadrado para el análisis.

Asimismo, se ha construido el marco teórico con el objetivo de sustentar las variables seleccionadas y sus dimensiones, así como la selección de indicadores, expresados en la operacionalización de variables.

Tabla 1: Matriz Lógica de Consistencia

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

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

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

4. Resultados

4.1 Resultados de la Encuesta

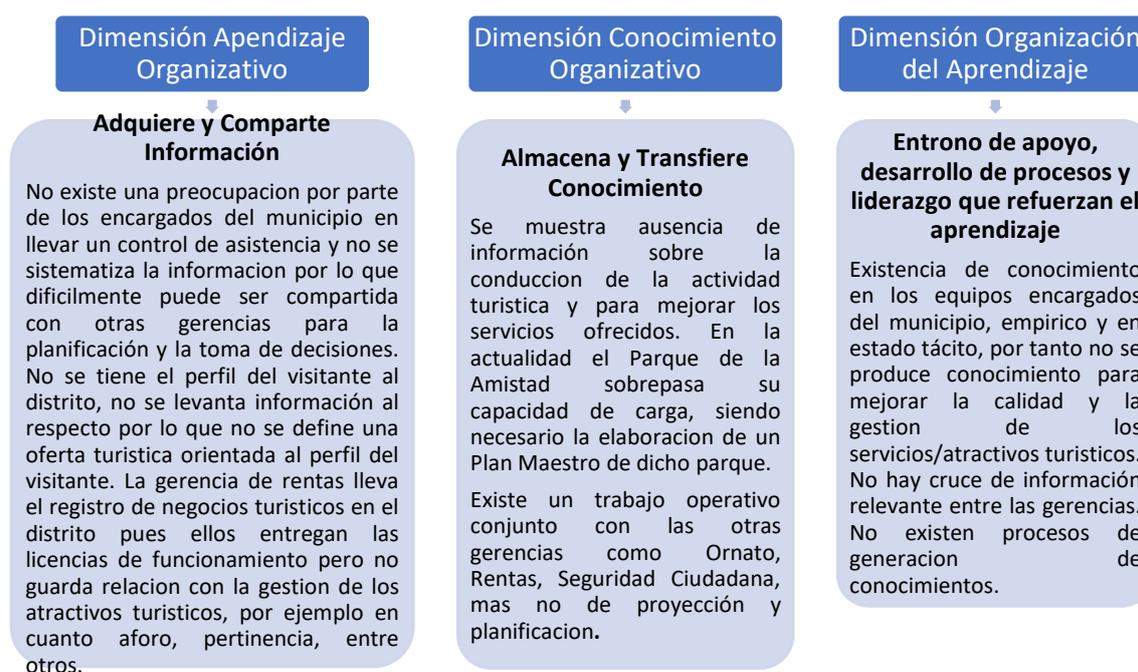
Los resultados más resaltantes de la encuesta aplicada a los visitantes del distrito de Santiago de Surco mostraron que en su mayoría estos se ubican en un rango de edades entre 14 y 35 años (64%) lo que representa un público, en su mayoría, de jóvenes. En cuanto a la procedencia, el 38% residen en el distrito mientras que el 32% residen en los distritos de Lima Centro (Cercado, La Victoria, Lince, San Miguel, Magdalena y Miraflores) y tan solo el 18% provienen de distritos aledaños, es decir de Lima Sur (Barranco, Chorrillos, San Borja, San Juan de Miraflores), contrariamente a lo que podría suponerse.

Por otro lado, a la mayor parte de los visitantes los motiva los parques existentes en el distrito (62%) mientras que el 28% visita el distrito por la limpieza, el 2% por los servicios que se ofrecen y el 8% lo hace motivado por los museos. El 50% de la totalidad de visitantes respondió que es el Parque de la Amistad el atractivo que más conoce y prefiere, y de ellos, tan solo el 9% mostro preferencia por el Museo La Casa de la Respuesta, que se ubica dentro de dicho parque.

Asimismo, el 81% de los encuestados considera que el distrito es ecológico porque tiene muchos parques (43.4%), mientras que el 22.9% considera que el distrito es ecológico debido a que segrega desechos reciclables, y un 8.4% resalta la existencia de una planta recicladora. En cuanto a las tarifas de los atractivos turísticos, el 73% considera que estas son adecuadas y un 57% considera que los servicios de alimentación dentro de los atractivos turísticos son adecuados.

4.2 Resultados de las Entrevistas con los equipos técnicos

Tabla 2: Dimensiones de la Gestión del Conocimiento



Fuente: Elaboración propia.

En la actualidad no se cuenta con un Plan de Desarrollo Turístico del distrito, si bien la actividad está agendada, no se ha logrado concretizar. Esto hace que el desarrollo turístico en el distrito se realice de manera empírica, sin una herramienta de gestión que permita tener claro el perfil del visitante al distrito, que atractivos visita mayormente, en que magnitud, que estrategias son necesarias para manejar el flujo de visitantes y cuales son necesarias para direccionar el flujo de visitantes hacia otros atractivos igualmente importantes.

Según los datos de la encuesta aplicada, existe una relación entre la motivación de los visitantes quienes prefieren los parques en el distrito, el reconocimiento de que las tarifas de los servicios son adecuadas, y el reconocimiento como un distrito ecológico. Sin embargo, los atractivos esencialmente “ecológicos” son los menos conocidos y/o visitados, y menos promocionados por el municipio. En esa misma perspectiva, el Museo La Casa de la Respuesta, ha sido ubicado en el Parque de la Amistad, entendemos debido a su gran afluencia de visitantes. Sin embargo, del 100% de los visitantes de este parque, tan solo el 9% conoce y/o ha visitado esta exposición.

4.3. Relación entre las Variables

Tabla 3: Cruce de Variables (Dimensiones)

DIMENSIONES		Gestión del Conocimiento - Variable Independiente	
		Conocimiento Organizativo	Organización del Aprendizaje
Sostenibilidad Turística – Variable Dependiente	Social-Cultural	Existe relación entre la motivación y selección del atractivo que más conoce/prefiere. También existe relación con la opinión sobre la calidad de los servicios, información que debería ser considerada en la construcción del perfil del visitante, desarrollo de innovaciones, entre otras.	Existe relación entre cómo se enteran los visitantes de la existencia de los atractivos turísticos y como consideran el ornato, siendo que se enteran mayoritariamente por estrategias de boca a boca y menor medida por la publicidad organizada por el municipio.
	Económica	Existe relación entre la motivación y la opinión referida a las tarifas.	Existe relación entre las tarifas de los atractivos y servicios y la elección de estos, en el caso del Museo La Casa de la Respuesta, un tercio de los visitantes encuentra que las tarifas son caras.
	Ambiental	Los parques son los que motivan a visitar el distrito, existe una relación entre este punto y el hecho que se lo considere como ecológico. Asimismo, se resalta la importancia de contar con estrategias de segregación de desechos.	Existe una relación entre las variables “cómo se enteró de la existencia de estos lugares” y “por qué considera al distrito como ecológico” y esta relación, aunque ajustada, reside en la percepción de distrito ecológico que se transmite de los visitantes hacia otras visitantes, así como que un tercio de la publicidad que difunde el municipio está asociada a un distrito ecológico. Este conocimiento debería orientar las estrategias de diversificación de visitas al distrito.

Fuente: Elaboración propia. Nota: Se tomó en cuenta los resultados del análisis del Chi-Cuadrado con valor de significancia mayor a 5%.

5. Conclusiones

Sin duda se realizan muchos esfuerzos para el desarrollo turístico en el municipio del distrito de Santiago de Surco, a pesar de no contar con instrumentos de gestión turística como la planificación turística. Sin embargo, se ha podido constatar que existe una preocupación por sus autoridades de realizar un turismo sostenible, tomando en cuenta las tres dimensiones de este concepto. Así, desde la perspectiva económica se ha venido apoyando los emprendimientos, desde la componente ambiental, se continuado con el cuidado de los parques, el reciclaje, permanecer ambientalmente sostenible, desarrollar otros productos, como el caso del museo “La Casa de la Respuesta”, entre otros. Sin embargo, la ausencia de procesos de gestión del conocimiento limita los resultados esperados de los esfuerzos realizados y no se toma en consideración aspectos que podrían contribuir con el turismo sostenible, y no quedarse únicamente en esfuerzos.

El centro de la actividad turística, de acuerdo con los resultados de la investigación, es el Parque de la Amistad, quedando relegados otros parques similares en los que se podría diversificar el flujo de visitantes, promoviendo además emprendimientos en los alrededores de estos, en lugar de concentrar toda la actividad en un solo lugar, que ya ha sobrepasado su capacidad de aforo y con lo cual se pone en riesgo sus sostenibilidad.

Los resultados muestran que no existe una cultura de captura de información y desarrollo de conocimiento por parte del gobierno local. Se observó que no se lleva a cabo procesos de seguimiento y monitoreo de la actividad ni tampoco una planificación con lo cual se podría desarrollar infraestructura adecuada para mejorar los servicios en algunos parques, mejorar las estrategias de distribución de los visitantes y controlar el aforo, promocionar otros parques como el Parque Voces por el Clima, así como desarrollar estrategias de marketing para llegar a un mayor número de visitantes que acudan a la exposición La casa de la Respuesta que merece la pena conocer y forma parte del patrimonio cultural nacional. La ausencia de procesos de gestión del conocimiento, como parte de una cultura organizacional del gobierno local, limita el impacto en la sostenibilidad turística del distrito.

Referencias

- Aguilar, L. (2020). *Gestión del Conocimiento y Gobierno Contemporáneo*. México: CLAD.
- Anjos, F. d., Limberger, P. F., Gadotti, S., & Domareski, T. (2011). Contribuciones de la Gestión del Conocimiento a los Servicios Turísticos. Estudio en una Agencia de Viajes. *Scielo*.
- Bennett, A. & Bennet, D. 2014. Knowledge, Theory and Practice in Knowledge Management: Between Associative Patterning and Context-Rich Action. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation - JEMI*. 10(1):7-55.
- Camus, S., Hikkerova, L., & Sahut, J.-M. (2010). Tourisme Durable: Une approche systémique. *Cairn.Info Matières à Réflexion*, 253-269.
- Calderón, C. (2020). La Influencia de la Gestión del Conocimiento en la Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), 15 - 22. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18936>
- Carballo, R. (2015). *Innovación y Gestión del Conocimiento*. Madrid: Edit diaz de Santos.

- Castillo, E. (2020). *Modelo de gestión de conocimiento organizacional para la generación de ventajas competitivas en agencias de viajes y turismo de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6651>
- Cobo, B. (1964). *Historia del Nuevo Mundo por el Padre Cobo de la Compañía de Jesús*. Biblioteca de Autores Españoles.
- Cortina, J. d., & Santisteban, D. F. (2011). Perspectivas del Aprendizaje Organizacional como Catalizador de Escenarios Competitivos. *Revista Ciencias Estratégicas*, 247-266.
- Crossan, M., Lane, H., & White, R. (1999). An organizational learning framework: from intuition to institution. *Academy of Management Review*, 24(3), 522-537.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Oxford: Elsevier.
- Dargent, E. (2020). *El vino peruano - Patrimonio e historia*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Davenport, T. & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School.
- Díaz, D. G., Armas, M. P., & Valladares, I. C. (2005). La Gestión del Conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Industrial*, 37-36.
- Diez Canseco, R. (2020). *Reinventando el Turismo en Tiempos del Covid-19*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Engel, P. (1997). *La Organización Social de la Innovación*. Amsterdam: Royal Tropical Institute.
- Ermine, J.-L. (2003). *La Gestion Des Connaissances*. Hermes Lavoisier.
- Foro Económico Mundial. (2007). *Ranking de Competitividad en Viajes y Turismo*.
- Gandara, J. M. (2003). La Sostenibilidad de los destinos turísticos urbanos. *Universidad Federal do Paraná*, 1-20.
- Garcés, R. (2014). Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario. *Acta Universitaria*, 24(1), 60-68.
- García, M. O. (2006). La Planificación Turística. Enfoques y Modelos. . *Quivera Revista de Estudios Territoriales*, 291-314.
- Garvin, D. A., Edmondson, A. C., & Gino, F. (2008). ¿Es la suya una organización de aprendizaje? *Harvard Business Review América Latina*, 1-8.
- González, M. V. (2009). Gestión Turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. . *Cuadernos de Turismo*, 237-254.
- Heras, M. P. (2003). *La Guía del Ecoturismo o Cómo Conservar la Naturaleza a través del Turismo*. Madrid: Mundi Prensa.
- Krumholz, D. M. (2002). *Turismo y Desarrollo Sostenible*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Leiva, M. E., & Companioni, J. C. (Enero de 2008). Sostenibilidad, reto principal en el desarrollo del sector turístico. *Tecnología en Marcha*, 62-74.

- López, V. M. (2012). La Transferencia de Conocimiento e las Organizaciones. *Estudios Interdisciplinarios de la Organización*, 50-65.
- MINCETUR. (2016). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2016 - 2025*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Nonaka, I., & Krogh, G. V. (2009). Tacit Knowledge and Knowledge and Knowledge Conversion: Controversy and Advancement in Organizational Knowledge Creation Theory. *Organization Science*, 17.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creation Company*. New York: Oxford University Press.
- Organización Mundial del Turismo. (1990). *Tourism to the year 2000 Qualitative Aspects Affecting Global Growth*. UN.
- Organización Mundial del Turismo. (30 de Marzo de 2021). UNWOT. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/tourismo-por-los-ods>
- Pelaez, M. P., & Hernández, S. A. (2019). Accionando las 3R. Propuesta de educación ambiental. V *Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las Ciencias Exactas y Naturales*, 1-10. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/78600/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Regalado, O. (2010). *La Planificación Estratégica Sostenible en Turismo, Conceptos, Modelos y Pautas para Gestores Turísticos*. Lima: Cengages Learning - Universidad ESAN.
- Rivera, M. (2020). Usos de la tierra, desarrollo humano y objetivos de desarrollo sostenible: Geografías, visiones y perspectivas. *Usos sostenibles de la tierra y desarrollo humano: Compilación de los trabajos presentados al simposio n° 2 del Congreso Internacional sobre tierra y Derechos Humanos (Universidad de Sevilla, 12-14 de junio de 2019)* / coord. por Manuel Rivera Mateos (pp. 10-35). Sevilla: Universidad de Sevilla y Editorial Egregius.
- Rivera M. (2012). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*, coord. por Manuel Rivera Mateos, Luis Rodríguez García. Córdoba: Universidad de Córdoba, Cátedra Intercultural.
- Senge, P. (1991). Leading Learning Organizations. *Executive Excellence*, 8(9), 7-8.
- Talledo, M. (2013). *Modelo de Gestión del Conocimiento para la Planificación Estratégica en los Ministerios y Gobiernos Regionales en el Perú*. Piura: Universidad de Piura - PIRHUA. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS_DET_016.pdf
- Tarí, J., & García, M. (2009). Dimensiones de la Gestión del Conocimiento y de la Gestión de la Calidad: Una Revisión de la Literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 139-152.
- Ugarte, F. A. (2005). *Turismo Sostenible en el Perú. Planificación, Gestión y Desarrollo*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Valdivia, E. (22 de Junio de 2017). Turismo Sostenible en Perú. Caso Comparativo Granja Porcón y Tambopata. *Caminos*, 17(10), 43-44. Obtenido de <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/caminos/article/view/776>

Vélez, S. C. (2016). Gestión del Conocimiento, Mayor Competitividad para el Turismo Colombiano. Bogotá, Colombia.

World Travel & Tourism Council. (2017). *Impacto del Sector de Viajes y Turismo en las Ciudades 2017 América Latina*. Londres: World Travel & Tourism Council.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>