

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



## **TESIS**

**“Factores socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja provincia de San Martín 2015”**

**Para optar el Título Profesional de:**

**Administración en Turismo**

**AUTORES:**

**Jotan Ushiñahua Reategui**

**Victor Salomón Ponce del Castillo**

**ASESORA:**

**Lic. Tur. Jessica Del Pilar Cabel Rabines**

**LAMAS - PERÚ**

**(MARZO 2017)**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



## TESIS

**“Factores socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja provincia de San Martín 2015”**

Para optar el Título Profesional de:

**Administración en Turismo**

Aprobado el 31 de marzo del 2017 por:

Lic. Tur. Mg. **Very Rengifo Hidalgo**  
**Presidente**

Lic. Tur. **Gina Isabel Reátegui Alegría**  
**Secretaria**

CPCC. **Julio Cesar Gonzales del Águila**  
**Miembro**

Lic. Tur. **Jéssica del Pilar Cabel Rabines**  
**Asesora**

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: Ushëñahwa Iteategui Jotan	
Código de alumno : 098257	Teléfono: 945544295
Correo electrónico : Jotan_145@outlook.es	DNI: 45145603

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Académico Profesional de: Administración en Turismo

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : "Factores Socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapajá Provincia de San Martín"
Año de publicación: 2017

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

**7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

#### 8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

14 / 11 / 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO  
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

  
Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez  
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Fonce del Castillo Víctor Salomon		
Código de alumno	: 098247	Teléfono:	954883095
Correo electrónico	: Víctor_mysterio@hotmail.com	DNI:	70161034

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas		
Escuela Académico Profesional de:	Administración en Turismo		

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título:	"Factores Socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja provincia de San Martín 2015"		
Año de publicación:	2017		

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

**7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS**

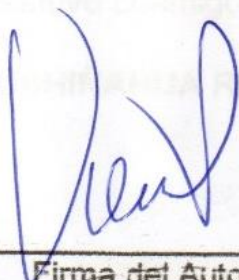
Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative

Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

#### 8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

14 / 11 / 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO  
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL



Prof. Alicia Mercedes Grandez Chávez  
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios, a mis padres por darme las fuerzas para seguir adelante, y cumplir mis metas trazadas, a mi familia que estuvo siempre conmigo apoyándome en los buenos y malos momentos y en especial a la mujer incondicional que siempre estuvo conmigo.

**JOTAN USHÍÑAHUA REATEGUI**

Dedico a Dios por darme la vida, a mis padres por ser quienes me orientaron a este futuro con mucho esfuerzo y perseverancia, y mi hermosa familia conformada por mi hijo y mi pareja que son ahora la pieza principal en mi vida.

**VICTOR SALOMÓN PONCE  
DEL CASTILLO**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecemos a Dios por habernos brindado la salud y las fuerzas para seguir adelante en el transcurso de la realización de las tesis realizado, por la fuerza que nos dio en los momentos de flaqueza y por brindarnos principalmente la vida para poder cumplir nuestras metas y nuestros objetivos trazados en nuestras vidas.

Agradecer a nuestros padres por el apoyo incondicional que nos brindaron en todo momento y lo más importante por los valores y el aprendizaje que nos han brindado durante nuestra formación como personas, y por creer en nosotros y depositar su confianza para lograr nuestras metas trazadas.

Agradecemos a las autoridades y pobladores del distrito de Shapaja, por el apoyo y la predisposición que tuvieron en la participación durante el desarrollo de las encuestas.

A nuestra querida asesora de tesis, Lic. Tur. Jessica Cabel Rabines, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación.

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de tesis:

Conforme al reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, tenemos a bien presentar el informe de tesis “**Factores socioculturales que influyen en el desarrollo de la Actividad Turística en el distrito de Shapaja Provincia de San Martín 2015**”, identificando los principales factores socioculturales existentes, permitirá desarrollar el turismo de una manera más sostenida, buscando nuevas oportunidades de desarrollo para los pobladores del distrito y de esta manera mejorar sus calidad de vida de ellos y de sus generaciones futuras.

Esperando que el informe satisfaga lo estipulado en la normativa y vuestras expectativas, se pone el informe a vuestra consideración, para la obtención del título de Licenciado en Administración en Turismo.

Por todo ello se espera de antemano cumplir con los requisitos de aprobación

**Bachilleres**

**USHIÑAHUA REATEGUI JOTAN**

**PONCE DEL CASTILLO VICTOR SALOMON**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>vi</b>
<b>RESÚMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Formulación de Problema.....	10
1.2. Justificación del Estudio.....	12
1.3. Objetivos de la Investigación.....	13
1.4. Limitaciones de la Investigación.....	13
1.5. Hipótesis.....	14
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio del problema.....	15
2.2. Bases teórica.....	18
2.3. Definición de términos básicos.....	20
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Nivel de investigación.....	24
3.3. Población, muestra y unidad de análisis.....	24
3.4. Tipo de diseño de investigación.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.6. Técnicas de procesamiento de recolección de datos.....	27
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. Resultados descriptivos.....	28
4.2. Resultados explicativos.....	48
4.3. Propuesta.....	54
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones.....	60
5.2. Recomendaciones.....	62
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>
Anexo N° 1 Mapa del distrito de Shapaja.....	66
Anexo N° 2 Encuesta a los pobladores.....	67
Anexo N° 3 Guía de entrevista al alcalde del distrito.....	70
Anexo N° 4 Cuadro de entrevista.....	71
Fotografía N° 1. Encuesta a un poblador del caserío de Santa Rosa.....	72
Fotografía N° 2. Encuesta a un poblador del distrito de Shapaja.....	72
Fotografía N° 3. Encuesta a una pobladora del caserío de Santa Rosa.....	73
Fotografía N° 4. Charla con un poblador del caserío de Santa Rosa.....	73
Fotografía N° 5. Vista panorámica del caserío de Santa Rosa.....	74
Fotografía N° 6. Vista panorámica del caserío de Santa Rosa.....	74

Fotografía N° 7. Charla con una pobladora del caserío de Santa Rosa.....	75
Fotografía N° 8. Encuesta a una pobladora del caserío de Santa Rosa.....	75
Fotografía N° 9. Cascadas de Pucayaquillo.....	76
Fotografía N° 10. Cascadas de Pucayaquillo.....	76
<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>77</b>

## RESÚMEN

La presente investigación titulada “FACTORES SOCIOCULTURALES QUE LIMITAN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SHAPAJA PROVINCIA DE SAN MARTÍN 2015”, es el resultado de la investigación realizada tanto al factor sociocultural como también al desarrollo de la actividad turística en base a las necesidades del problema se planteó el objetivo de identificar los principales factores socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística, y a su vez proponer un programa de capacitación para contribuir a la mejora del desarrollo turístico. En base a los datos recolectados se elaboró un cuestionario para la población y a su vez una guía de entrevista dirigida al alcalde del distrito.

El método que se utilizó en el presenta trabajo es básico descriptivo ya que se desea describir el por qué estos factores socioculturales limitan el desarrollo de la actividad turística

Es así que tras la aplicación de las encuestas a los pobladores y la entrevista al alcalde del distrito se obtuvo, que el distrito cuenta con muchos lugares de interés para el visitante pero que no se está dando la debida importancia ya que existe un desconocimiento mayoritario por parte de los pobladores y representantes de las instituciones públicas (municipalidad), con lo que cuentan para la realización de la actividad turística, debido a este problema latente es que existe mucho desinterés por parte de los pobladores y representantes de la municipalidad en impulsar la actividad turística en dicho distrito.

Se determinó que el potencial turístico del distrito de Shapaja cuenta con una gran variedad de lugares de interés para el visitante, tales como, sitios naturales, temas culturales.

Finalmente Mediante la aplicación de encuestas se determinó que la gran parte población desconoce los lugares de interés para los visitantes, así como la escasa difusión por parte de la municipalidad distrital, por no contar con el apoyo constante de las entidades encargadas de promocionar los diferentes lugares de interés.

**PALABRAS CLAVE:** Factores Socioculturales, Desarrollo del Turismo, Recurso Turístico.

## **ABSTRACT**

The present research entitled "SOCIOCULTURAL FACTORS THAT LIMIT THE DEVELOPMENT OF TOURISM ACTIVITY IN THE DISTRICT OF SHAPAJA PROVINCE OF SAN MARTIN 2015" is the result of research made both on the socio-cultural factor and also on the development of tourism activity based on the needs of the problem sets out the objective of identifying the main sociocultural factors that influence the development of tourism, and it propose a training program to give the improvement of tourism development. The result in the data collected, a survey was developed for the population and, an interview guide addressed to the mayor's district.

The method used in the present research is descriptive basic because it is desired to describe why these sociocultural factors limit the development of tourism activity.

That after the application of the surveys to the settlers and the interview to the mayor's district was obtained, that the district has many places of interest for the visitor but that is not being given the due importance since there is a majority ignorance by part of the settlers and representatives of public institutions (municipality), with what they count for the realization of the tourist activity, because of this latent problem is that there is a lot of disinterest on the part of the settlers and representatives of the municipality in promoting the activity tourist in that district.

It was determined that the tourist potential of the Shapaja's district has a great variety of places of interest for the visitor, such as, natural places, cultural subjects.

Finally, Through the application of surveys it was determined that the large part of the population doesn't know the places of interest for the visitors, as well as the scant diffusion by the district municipality, for not having the constant support of the entities in charge of promoting the different interest's places.

**KEYWORDS:** Sociocultural Factors, Tourism Development, Tourist Resource.

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El turismo es una fuente valiosa de ingresos para las comunidades de determinados sectores que cuentan con espacios de interés turístico por consiguiente el distrito de Shapaja, por contar con lugares de atracción para las personas que desean visitar dicho distrito, no se ha optimizado esta oportunidad en el mejoramiento de esa fuente de desarrollo, debido a factores socioculturales que limitan el desarrollo de actividades turísticas en dicho distrito, por el desconocimiento hacia sus recursos, desinterés de los pobladores y de las autoridades por impulsar la actividad turística para el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores.

La población del distrito de Shapaja tiene como principal fuente de trabajo a la agricultura, entre los productos que más producen y comercializan tenemos: el maíz, el frejol, el plátano, la yuca, y el café.

Existen otras actividades que se realiza en menor escala como es la artesanía, y la elaboración de sombreros que en su gran mayoría es desarrollado por las mujeres.

También se puede mencionar la caza y la pesca artesanal como actividades tradicionales del distrito y que son de importancia para el sustento de las familias.

El distrito de Shapaja cuenta con lugares de mucha importancia para la práctica del turismo, además de una exuberante flora y fauna, con una gran diversidad de recursos turísticos tales como: El estero, pusanga hembra, pusanga macho, cascadas de pucayaquillo, comunidad nativa nuevo Lamas, posito del amor, el río Huallaga, para que de esta manera los visitantes puedan desarrollar actividades como la pesca, canotaje, caminatas, y otras actividades.

El distrito de Shapaja posee gran potencial turístico que no se aprovecha por el desconocimiento de la población hacia estos recursos

turísticos, ya que se dedican en su mayoría a actividades agrícolas, también por la inexistencia de programas de gestión para el desarrollo del turismo.

El distrito de Shapaja cuenta con potencial turístico que necesita ser valorado, para ello falta dar a conocer y posicionarlos en el mercado por medio de operadores turísticos y las agencias de viajes de nuestra provincia es por ello que es conocido solo en las fiestas de San Juan. Esto se refleja en el desconocimiento que tiene la población de los beneficios que brinda la actividad turística como una actividad económica, social y cultural es por ello que falta una propuesta de un plan de desarrollo para la valoración y conservación de sus recursos turísticos.

Es conveniente reconocer que los pobladores algunas veces son ajenos a estas actividades de desarrollo turístico ya que conviven en un espacio conservador que no les permite involucrarse en el tema ya que el contacto con foráneos es un factor de suma importancia para poder realizar actividades relacionadas con el turismo, y a su vez una fuente de información primordial para que los pobladores se involucren y creen nuevas fuentes de desarrollo para sus comunidades.

Es importante que los pobladores del distrito de Shapaja conozcan sus recursos turísticos y de esta manera aprovechar, por este motivo realizaremos el siguiente trabajo de investigación que permitirá identificar los factores socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística del distrito de Shapaja, por lo expuesto anteriormente es necesario formularnos la siguiente pregunta de investigación.

**¿Cuáles son los factores socioculturales que influyen en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja, provincia de San Martín 2015?**

## 1.2. Justificación del Estudio

Los recursos naturales, cumplen un papel fundamental en el desarrollo de un país, mediante el movimiento económico que genera con las diferentes actividades, a su vez fomentar el manejo de herramientas que faciliten y contribuyan al adecuado aprovechamiento de los mismos, así impulsar actividades que busquen satisfacer las necesidades básicas y complementarias de las poblaciones aledañas, adecuada distribución de la riqueza generada por las actividades económicas. Así mismo, se trata de que la población de la localidad de Shapaja conozca y conserve los recursos turísticos para la práctica del turismo como una alternativa de desarrollo, para mejorar su calidad de vida, generando fuentes alternas de ingresos, como puestos de trabajo; y, sobre todo garantizar un uso sostenible de sus recursos, beneficiando así directamente su economía.

Es importante recalcar que si la población no conoce la existencia de este potencial no se puede desarrollar el turismo, por ello se trata de que los pobladores encuentren una fuente más de desarrollo.

Las poblaciones aledañas a dichos recursos pueden obtener beneficios ya sea de infraestructura o de ingresos económicos, dándole así la debida importancia y un manejo adecuado.

El turismo es una valiosa contribución para las economías rurales y ofrecer algunos beneficios potenciales, como, fomentar empleo, la preservación del paisaje, la conservación en los servicios, la preservación de la naturaleza y las mejoras ambientales. También permite mantener, proteger e incluso potenciar nuestro patrimonio y bienes culturales.

Por estar ligada la población del distrito de Shapaja hacia una sola actividad (agricultura), están limitados a nuevas y diversas actividades de distintos rubros, para así poder mejorar su calidad de vida y obtener nuevas alternativas de trabajo.

### **1.3. Objetivos de Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Identificar los factores socioculturales que limitan el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja, provincia de San Martín.

#### **1.3.1 Objetivos Específicos**

- Determinar el desconocimiento de la población y sus autoridades sobre los recursos turísticos que posee el distrito.
- Analizar los factores que influyen en el desinterés de la población por desarrollar la actividad turística en su distrito.
- Evaluar la práctica agrícola como principal actividad económica en el distrito de Shapaja.
- Diseñar un programa de capacitación para contribuir a la mejora del desarrollo turístico en el distrito de Shapaja, provincia de San Martín.

### **1.4. Limitaciones De La Investigación**

- Dificil acceso a la documentación necesaria para la realización del presente trabajo.
- Casos complicados de accesibilidad por factores climáticos a la realización de trabajo de encuestas a los pobladores.
- Información deficiente por parte de la Municipalidad Distrital de Shapaja para realizar la investigación.

## **1.5. Hipótesis**

Los factores socioculturales: Desconocimiento de las autoridades y población de sus recursos turísticos y la practica agrícola como principal fuente de ingreso para la población, influyen en el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja , provincia de San Martín 2015

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio del problema

En los últimos 10 años el sector turismo ha venido desarrollando de manera significativa en nuestra región debido a que cuenta con una diversidad de sitios naturales, culturales, flora y fauna con gran demanda, lo cual contribuye y facilita la dinámica económica, dando como resultado la mejora de la calidad de vida de las comunidades que cuentan con potencial turístico.

**Benítez, M. (2012)**, en su tesis titulada: “**Factores determinantes del desarrollo turístico en el Distrito de Yura**”, señala que es posible que los factores de desarrollo turístico pueden estar en función de los recursos turísticos, turista y población, así mismo, la integración de ellos es a través de linkages, permitiendo una visión adecuada de desarrollo sostenible, teniendo como objetivo general de la investigación identificar los factores determinantes de desarrollo turístico y su integración que contribuya al desarrollo turístico adecuado del distrito de Yura,

Los factores de desarrollo turístico están en función de los atractivos turísticos, representando las oportunidades para descubrir que motivan el desplazamiento de las personas al distrito de Yura, en relación a los servicios, equipamiento e infraestructura son las facilidades que permitan al visitante se sienta más cómodo al realizar esta actividad, la planta turística es regular, puesto que la ausencia de lugares de recreación y esparcimiento limita las oportunidades de oferta. (Cuba, 2012).

El turismo es una actividad que motiva el desplazamiento de las personas y que este puede traer desarrollo a una comunidad porque el desarrollo del turismo se da en función a los atractivos turísticos.

**Altamirano, M. (2008)**, en la tesis titulada “**Los factores que limitan la conservación y promoción de los recursos y/o atractivos turísticos del Distrito de Chazuta Provincia de San Martín**”, concluye que la

insuficiente políticas gubernamentales aplicadas y el bajo nivel de capacitación e interés de las autoridades locales además también el desconocimiento del potencial turístico son factores que limitan la promoción y conservación de los recursos y atractivos turísticos del distrito de Chazuta. (Altamirano, 2008).

Expresa que la carencia de políticas y estrategias adecuadas en relación a la problemática de deforestación así como el escaso interés de los pobladores por la débil sensibilización e identidad cultural son factores que limitan la conservación de los recursos y atractivos turísticos del distrito de Chazuta.

De tal manera concluye que: La negligencia de la conservación de los recursos naturales y culturales por el desconocimiento de las personas que radican alrededor de estos espacios, conduce a un mayor empobrecimiento económico y ambiental. Por ello recomienda: Reforzar las actividad turística con mayor apoyo del sector público, generando asimismo un mayor compromiso del sector privado hacia los jardines, colegios, pedagógicos y universidades para dar mayor realce a la conservación y preservación de los recursos turísticos naturales y culturales. Los gobiernos locales deben coordinar con las entidades involucradas del turismo y el ambiente de emitir ordenanzas para proteger el ambiente en las comunidades, comprometiendo al poblador local en la educación ambiental para la práctica del turismo sostenible.

Es importante cuidar lo que uno tiene y no destruirlo para tener beneficios favorables en el tiempo. El desconocimiento de las población hacia sus recursos se da porque no hay políticas de parte de las municipalidades en lo que es dar mayor realce e importancia a sus recursos, el poco interés de la entidades que velan por el desarrollo del turismo hace que los pobladores solo se dediquen a actividades agrícolas y deforesten sus lugares paisajísticos. Las municipalidades deberían trabajar juntamente con la comunidad e involucrarse en la actividad turística y también

trabajar en proyectos de revalorización de sus recursos y así comprometerlos al cuidado de los mismos.

**Bardales, M. (2005)**, en su tesis titulada “**El Turismo como Factor de Desarrollo Socioeconómico de la población vinculada a la Actividad Turística de la Provincia de San Martín**”, concluye diciendo que la actividad turística en la provincia de San Martín y por ende en la región, es una fuente que genera mayores ingresos económicos para el desarrollo socio-económico de la población que se encuentra vinculada al turismo, viéndose reflejado de esta manera en la creación y ampliación de más fuentes de trabajo y ayudando en la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores del sector turismo.

Concluye que la Universidad Nacional de San Martín debe promover estudios de investigación sobre la realidad de desarrollo Socio-económico del turismo en la provincia de San Martín, todo esto con el fin de dar a conocer los efectos del turismo en el desarrollo Socio-económico de la población vinculada a la actividad turística.

**Tananta, P.; Herrera, F. (2009)**, en la tesis titulado “**Factores socioculturales que condicionan el ecoturismo en las comunidades nativas de la sub cuenca del Cumbaza – Cordillera Escalera – Región San Martín – Perú**”, manifiestan que los factores socioculturales en la interacción que desempeña el hombre en la sociedad, se define como los elementos y variables que determinan directa o indirectamente las acciones, y modos de vida de comunidades específicas.

Estos factores, se determinan en gran medida por el entorno en el cual el ser humano se desenvuelve, partiendo de la familia, el país, los cambios que se suscitan en el entorno, etc. Los factores socioculturales influyen directamente en la personalidad de los individuos y condicionan las posibilidades de desarrollo o de aprendizaje de los mismos.

La diversidad cultural está referida a los conocimientos que a través del tiempo han adquirido los diferentes grupos humanos y que constituyen sus usos y costumbres que se manifiestan en el uso de los recursos naturales renovables y no renovables, la cosmovisión del mundo, los

vestidos y ornamentos, el significado de las cosas y sus proyecciones al futuro.

Es importante conocer nuestras costumbres, tradiciones y demás características que hemos adquirido, así de esa manera poder hacer el intercambio cultural con las demás personas, el cambio que nos genera nuestro entorno es un factor que influye bastante en nuestra personalidad ya que se obtienen estilos de vida diferente.

## **2.2. Bases Teóricas**

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizarán conceptos relacionados a la función del turismo con la actividad turística de un determinado lugar, es por ello que se decidió proporcionar una base al estudio mediante la aplicación de los siguientes conceptos:

**Factores socioculturales que limitan desarrollo de la actividad turística:** cuando se hace referencia al termino sociocultural se refiere a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una sociedad o comunidad, de tal modo un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con las relaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma.

Los factores socioculturales son importantes para el buen desarrollo de la actividad turística, por medio de ello se puede impulsar nuevas formas de aprovechamiento de ingresos económicos para las familias, estos factores a su vez traen impactos socioculturales en el turismo.

Según la OMT, los impactos socioculturales en el turismo son el resultado de las relaciones entre personas de bagajes culturales y socioeconómicos muy diferentes durante la estancia de visitantes en un centro turístico, cuya intensidad y duración se ven afectadas por factores espaciales y temporales restringidos. (OMT, 2005)

**Manuel Moguer Foncubierta (2007)** Los factores socioculturales en la interacción que desempeña el hombre en la sociedad, son los elementos y variables que determinan directa o indirectamente las acciones, y modos

de vida de comunidades específicas. Dichos factores, se determinan en gran medida por el entorno en el cual el ser humano se desenvuelve, partiendo de la familia, el país, los cambios que se suscitan en el entorno, etc. Los factores socioculturales influyen directamente en la personalidad de los individuos y condicionan las posibilidades de desarrollo o de aprendizaje de los mismos.

**Cesar Coll y Mariana Miras (2005)**, los factores socio-culturales y el desarrollo cognitivo en la teoría de Jean Piaget sustenta que existen factores de desarrollo intelectual como:

a) Factores de transmisión educativa y cultural

Para la presente investigación se tiene identificado utilizar dos de los principales factores socioculturales:

**Factores de transmisión educativa y cultural:** El último grupo de factores que son susceptibles de desempeñar un papel de peso en el desarrollo intelectual son los que se refieren a las transmisiones educativas y culturales. La riqueza y variedad de estas transmisiones varía de una sociedad a otra, e incluso de una clase a otra dentro de la misma organización social. Las alternativas que un grupo ofrece a sus miembros varían según el grupo considerado. Así, por ejemplo. Parece claro que no todas las lenguas sirven por igual para estructurar la realidad y, aunque lenguaje e inteligencia no son la misma cosa, pocos autores parecen dudar hoy de la importancia del lenguaje en las actividades inteligentes superiores.

En resumen, los factores socioculturales, junto con los ya mencionados, cumplen una función importante en el proceso de desarrollo de la inteligencia. Su alcance y su determinación exacta deben ser fijados experimentalmente, y nada mejor para conseguir esta meta que las investigaciones comparativas. Esbozados los factores del desarrollo cognitivo en el marco de la psicología genética, así como los mecanismos elementales que se encuentran en la base del mismo. (Coll, 2005)

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Atractivos Turísticos:** Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Los principales son los que poseen atributos convocantes con aptitud de generar visitantes, por sí. Los complementarios son los que en suma o adicionados a los principales hacen un lugar o zona turística. (Torrejón, 2004)

**Circuito Turístico:** Es el conjunto de atractivos turísticos incluyendo servicios turísticos, que se ofrece para realizar una gira turística, este circuito puede variar según el interés y disponibilidad en tiempo de los visitantes. (Torrejón, 2004)

**Conciencia Turística:** Conjunto de actitudes; entrega de los servicios, facilitaciones de todo orden a nivel comportamiento de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción a través de la hospitalidad y comprensión. Sentido de estar brindando un servicio en su accionar cotidiano, que tienen los lugareños para los turistas. (Torrejón, 2004)

**Demanda Turística:** La demanda turística viene a ser el uso de los servicios y facilidades turísticos descritos en la oferta turística, por parte de los visitantes; para el caso de la oferta de de atractivos turísticos, así mismo, cabe mencionar como la demanda ambiental de los atractivos, la demanda sobre el estado de conservación ambiental de los atractivos, el valor natural, cultural, social, jerarquía, de calidad interna sobre el manejo y gestión de los recursos como producto turístico, y factores externos como el estado de conservación de las vías de acceso, clima político, estabilidad económica también, entre otros. (ACERENZA, 1991)

**Desarrollo Sostenible:** Es el proceso que permite el desarrollo sin degradar o agotar los recursos que hacen posible el mismo desarrollo. Es decir, implica utilizar de preferencia recursos renovables y limitar el uso de aquellos que se recuperan más lentamente, o sencillamente no se recuperan más. *World Conservation Unión (IUCN 1991)*

**Desarrollo Turístico:** Es la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, como también incluir los efectos asociados, tales como la generación de empleo o generación de ingresos (Amparo, 1998)

**Oferta Turística:** Es el conjunto de atractivos y servicios puestos a disposición del mercado establecimientos turísticos que brindan las facilidades turísticas a los visitantes como: Hoteles; albergues, restaurantes, pensiones; campamentos turísticos; cafeterías; agencias de viajes; oficinas de información turística, entre otros), así como de algunos indicadores de precios relativos a los productos que dichos establecimientos ofertan. (Torrejón, 2004)

**Política Turística:** Es el conjunto de decisiones en materia turística que integrados armoniosamente en el contexto de una política de desarrollo, orientan la conducción del sector y norman las acciones a seguir, las cuales se traducen en planes y programas de desarrollo sectorial. (Torrejón, 2004)

**Producto Turístico:** Es un producto compuesto por una serie de elementos tangibles e intangibles que generan satisfacción turística, que a efectos de consumo por parte del turista, ocurre en varias etapas sucesivas y temporalmente variadas. (Bouillon R. , 2005)

**Promoción Turística:** Dentro del contexto de la comunicación integrada, por promoción turística se entiende al conjunto de las acciones, públicas o privadas, llevadas a cabo con el fin de incrementar el número de visitantes a un país, región o una determinada comarca turística. (Torrejón, 2004)

**Recurso Turístico:** Es un atractivo básico capaz de motivar un desplazamiento turístico que permite considerar el desarrollo de una actividad turística.” (Antonio Torrejón - Univ. Nac. de la Patagonia-2004).  
“Es todo aquello que posee características que implican un atractivo para

el turismo, bien sea de carácter natural de esparcimiento y recreación, histórico-cultural.” (Torrejón, 2004)

**Sociocultural:** Como una íntima unión y relación entre lo social y lo cultural interrelacionados, entrelazados e interdependientes de tal manera que pasamos a hablar de una nueva realidad sociocultural que integra sociedad y cultura, económica, (Foncubieta, 2007)

**Turismo:** Se describe como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (ACERENZA, 1991)

**Turista:** Turista es un visitante (persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, cuya finalidad principal no es ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado), si el viaje que realiza incluye pernoctación. (Flores, Introducción a la Teoría y Técnica de Turismo, 2000)

**Turismo Cultural:** conjunto de valores, criterios, aspiraciones, sueños, y modelos, hábitos y costumbres, formas de expresarse y comunicarse, de relacionarse que tienen las personas de una comunidad o un territorio.

También como la manera en que un pueblo entiende su realidad y se relaciona con su medio .La cultura se nos presenta pues no como algo accesorio, decorativo o superfluo, sino como algo radicalmente importante y necesario para la vida y como un factor esencial de la identidad personal y grupal, ligada indisolublemente a la evolución y desarrollo de las personas y de los pueblos. (Foncubieta, 2007)

**Turismo Social:** conjunto de relaciones que se establecen entre las personas de un grupo o territorio determinado. La sociedad o la vida en sociedad sería el resultado de las interacciones y relaciones que se establecen entre esas personas. (Foncubieta, 2007)

**Visitante:** Es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. (SILVA, 2009)

## CAPÍTULO III:

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de Investigación

Por el fin que persigue la investigación es de tipo básica.

#### 3.2. Nivel de Investigación

De acuerdo a naturaleza del estudio de la investigación es descriptiva.

#### 3.3. Cobertura de la Investigación

##### 3.3.1. Población

La población está constituida por el total de la población que vive en el distrito de Shapaja conformado por hombres y mujeres y que hacen un total de 1690 habitantes mayores de 18 años, según último censo nacional del 2007. (INEI, 2014).

##### 3.3.2. Muestra

Para determinar los factores socioculturales que limitan el desarrollo de los recursos turísticos en el distrito de Shapaja se tuvo en cuenta la elaboración de 313 encuestas.

#### FORMULA:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

**n:** Tamaño de la muestra

**Z<sup>2</sup>:** nivel de confiabilidad

**p:** probabilidad

**q :** (1-p) = 0.5; Es la proporción de la población que no tienen la característica de interés

**N** : tamaño de la población

**E** : nivel o margen de error admitido

**a** : grado de confianza se tiene en cuenta la población actual del distrito de Shapaja según.

N= 1690 habitantes del distrito de Shapaja

### TABLA ESTADÍSTICA

	90%	95%	98%	99%
<b>A</b>	<b>0,90</b>	<b>0,95</b>	<b>0,98</b>	<b>0,99</b>
<b>Z</b>	<b>1,65</b>	<b>1,96</b>	<b>2,33</b>	<b>2,58</b>

### DESARROLLO:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1690)}{(0.05)^2(1690 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25)(1690)}{(0.0025)(1689) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{1623.076}{5.1829}$$

$$n = 313.16$$

$$n = 313$$

Nº de personas a encuestar: 313 personas

### 3.4. Tipo de diseño de investigación

El método usado en la presente investigación es de tipo no experimental y el diseño corresponde a una investigación descriptiva simple, aplicándose para ello encuestas a la población y entrevista a la máxima autoridad del distrito de Shapaja. Y a su vez se entrevistó a la máxima autoridad en el mencionado distrito.

**M O<sub>1</sub> O<sub>2</sub>**

#### **DONDE:**

**M** : es la muestra.

**O<sub>1</sub>** : Desconocimiento de las autoridades y población de sus recursos turísticos.

**O<sub>2</sub>** : Practica agrícola como principal fuente de ingreso para la población

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>INFORMANTE</b>
<b>Entrevista</b>	Guía de entrevista	Alcalde del distrito de Shapaja.
<b>Observación</b>	Ficha de recolección de datos	Pobladores del distrito de Shapaja.
<b>Encuesta</b>	Cuestionario	313 encuestas a los Pobladores del distrito de Shapaja.
<b>Tabulación</b>	Microsoft Excel	Las encuestas aplicadas a los pobladores del distrito de Shapaja.

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

### **3.6. Técnicas de Procesamientos y Análisis de Datos**

**3.6.1. Entrevista:** Mediante una guía de entrevista se recogieron ideas y la percepción del alcalde del distrito de Shapaja empresario Luis Delgado Babilonia.

**3.6.2. Observación:** Se recaudó información de la actividad turística en el distrito, mediante las fichas de recolección de datos durante el proceso de la investigación.

**3.6.3. Encuesta:** Mediante un cuestionario a aplicar a los pobladores del distrito de Shapaja.

**3.6.4. Tabulación:** Se detalla las respuestas al cuestionario de la encuesta aplicada, resumiendo los datos en tablas y gráficos estadísticos, para la cual se utilizó el programa de Microsoft Excel.

**3.6.5. Representación gráfica:** A través de los datos obtenidos se expresarán mediante gráficos que facilitarán su interpretación y análisis.

## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados Descriptivos

Tabla N°01

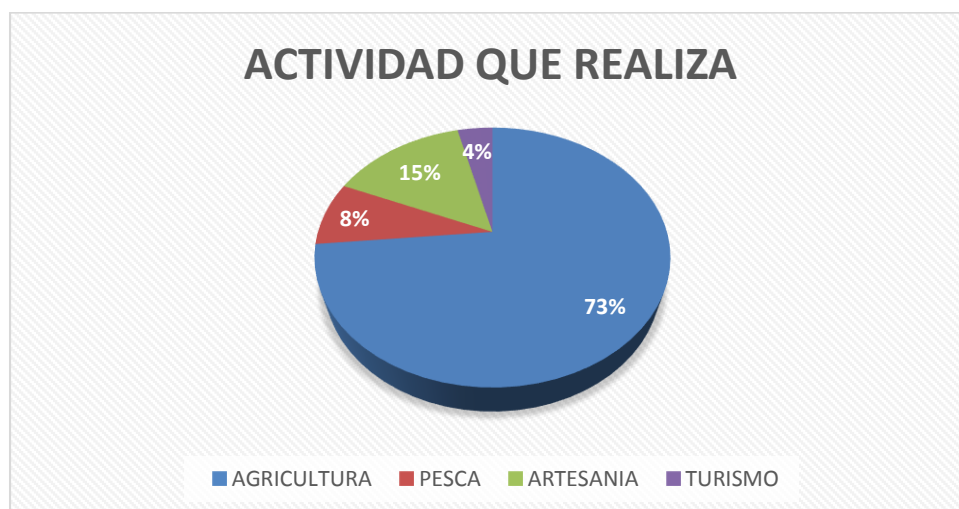
Tipo de actividad que realiza los pobladores del distrito de Shapaja

	ACTIVIDAD QUE REALIZA	%
AGRICULTURA	230	73%
PESCA	25	8%
ARTESANIA	46	15%
TURISMO	12	4%
OTROS	0	0%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico N° 01

Tipo de actividad realizada



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Se puede deducir del gráfico que el tipo de actividad que mayor predomina en el distrito de Shapaja con un 73% es la agricultura, el 8% se dedica a la pesca, el 15% a la artesanía en su mayoría mujeres, y el 4% solo se dedica a la actividad turística.

## ¿Qué producto comercializa más?

Tabla N°02

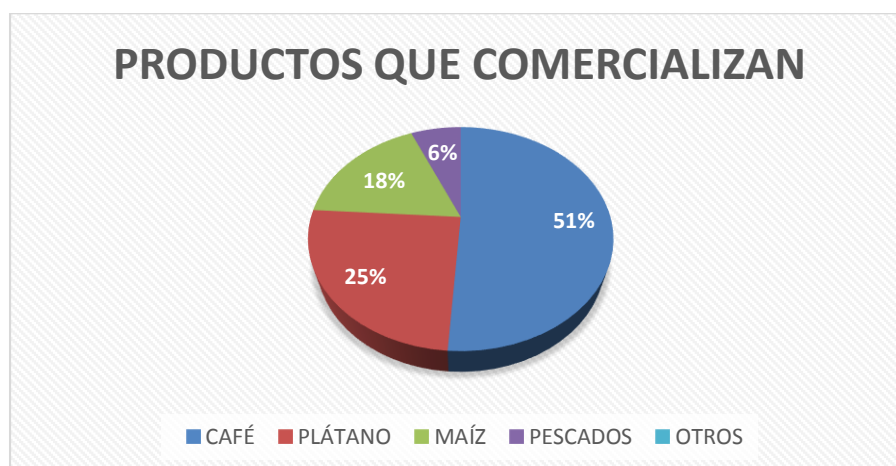
### Productos que comercializan más los pobladores de Shapaja

	PRODUCTOS QUE COMERCIALIZAN	%
CAFÉ	160	51%
PLÁTANO	78	25%
MAÍZ	55	18%
PESCADOS	20	6%
OTROS	0	0%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico N°02

### Productos que comercializan



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se puede observar en el gráfico el producto que más comercializan es el café con un 51%, el 25% a la venta de plátanos, el 18% comercializa el maíz y el 6% a la venta de pescados pero solo en temporadas de junio hasta agosto de todos los años.

## ¿Cuánto es su ingreso económico mensual?

Tabla N° 03

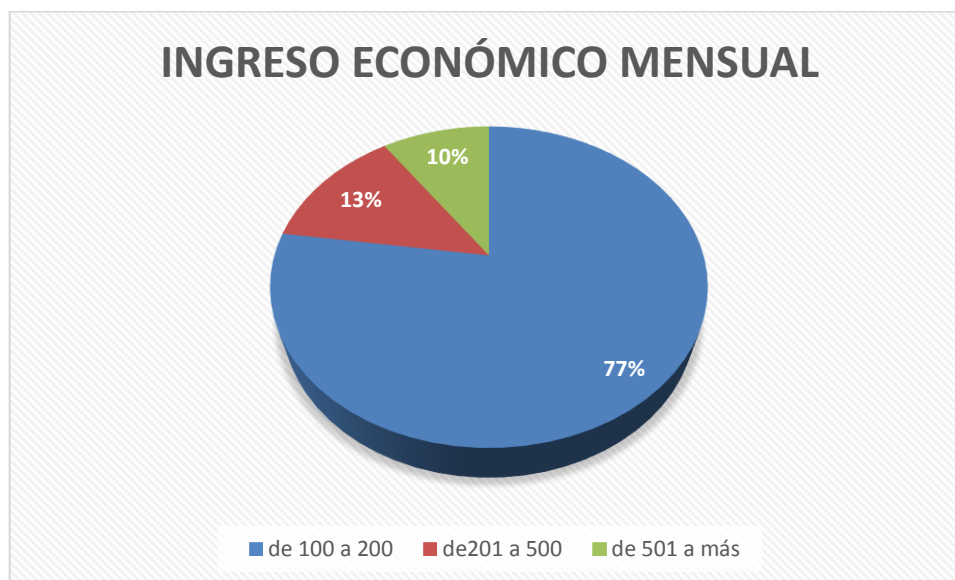
### Ingreso mensual

	<b>INGRESO ECONÓMICO MENSUAL</b>	<b>%</b>
de 100 a 200	242	77%
de 201 a 500	41	13%
de 501 a más	30	10%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Gráfico N° 03

### Ingreso mensual de los pobladores de Shapaja



Fuente: *Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se aprecia en el gráfico el mayor ingreso económico mensual de las familias oscilan entre los 100 y los 200 soles con un 77%, de 201 a 500 están un 13% y en menor escala está el ingreso mensual de 501 a más con un 10%.

¿Cree usted que el ingreso económico mensual es rentable para el sustento de su familia?

Tabla N° 04

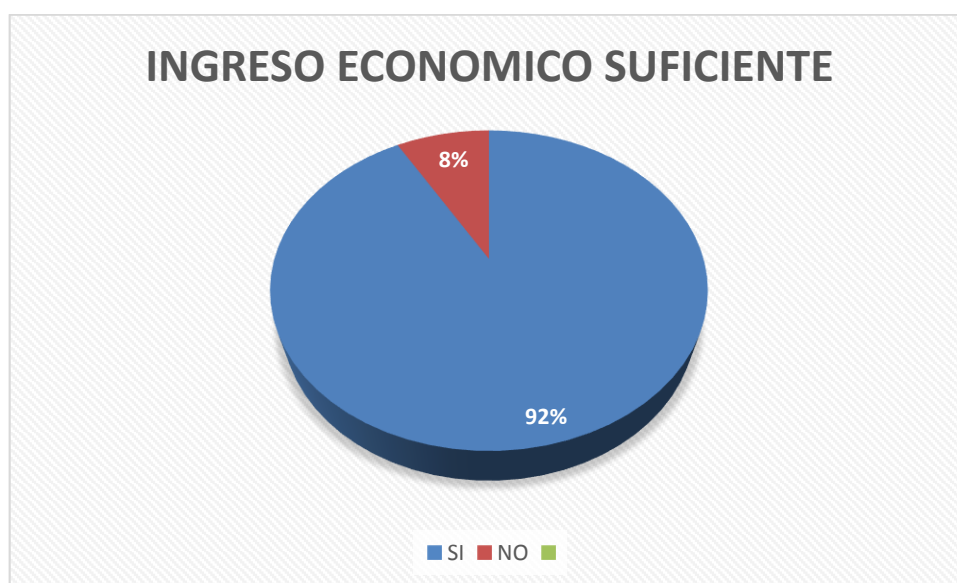
**Suficiente ingreso económico**

	<b>INGRESO ECONOMICO SUFICIENTE</b>	<b>%</b>
SI	287	92%
NO	26	8%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico N° 04

**Ingreso económico suficiente**



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se puede observar en el grafico el 92% de la población encuestada cree que el ingreso económico mensual no es rentable para el sustento de su familia y solo el 8% cree que si alcanza en el sustento de su hogar.

## ¿Qué entiende usted por turismo?

Tabla N° 05

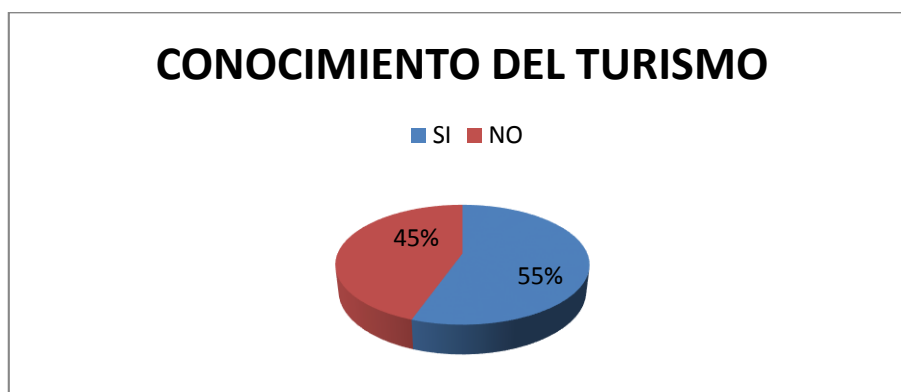
### Conocimiento del turismo

	CONOCE QUE ES EL TURISMO	%
SI	174	55%
NO	139	45%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico N° 05

### Conocimiento del turismo



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se puede observar en el grafico el 55% de los encuestados no conoce sobre el turismo, solo el 45% tiene conocimiento del turismo, por lo tanto nos damos cuenta que existe un desconocimiento de lo que es turismo esto a su vez influye en tomar al turismo como algo que no es beneficioso para los pobladores del distrito de Shapaja.

¿Cómo considera usted el turismo en su distrito?

Tabla N° 06

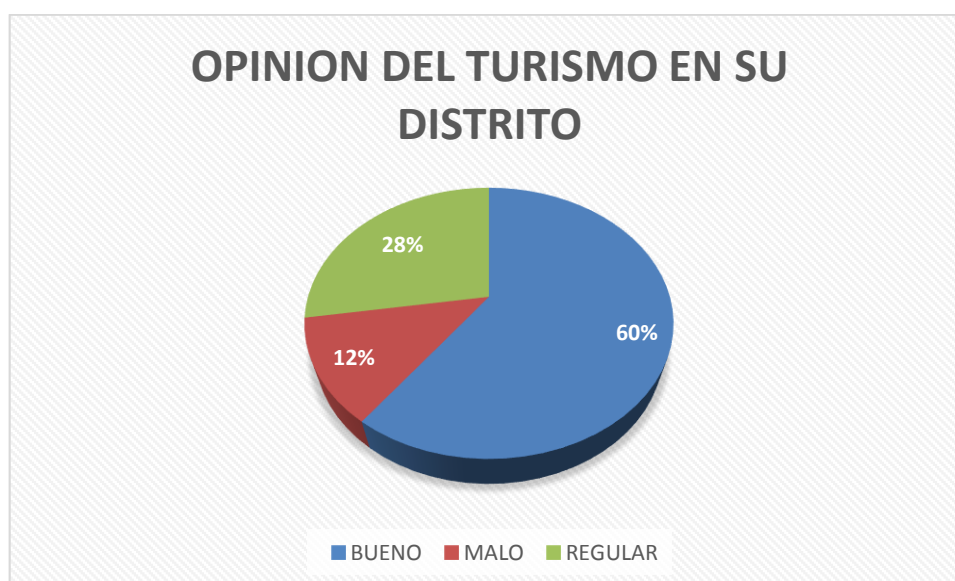
Opinión del turismo en su distrito

	OPINION DEL TURISMO EN SU DISTRITO	%
BUENO	188	60%
MALO	39	12%
REGULAR	86	28%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico N° 06

Opinión del turismo en su distrito



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como podemos observar en el gráfico los encuestados el 60% que el turismo es bueno en su distrito, el 12% cree que es malo y el 28% opina que es regular, esto nos da entender que el turismo para ellos es bueno ya que por medio de ello se pudiera trabajar en bien del desarrollo de la actividad turística.

¿Considera usted que el turismo sería una alternativa para el desarrollo de su distrito?

**Tabla N° 07**

**Turismo como alternativa de desarrollo**

	<b>TURISMO ALTERNATIVA DE DESARROLLO</b>	<b>%</b>
SI	287	92%
NO	26	8%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico N° 07**

**Turismo como alternativa de desarrollo**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se observa en el siguiente gráfico el 92% de los encuestados creen que sería una alternativa para el desarrollo de su distrito la actividad turística, y el 8% cree que no por lo tanto es una buena forma de incentivar a los pobladores del distrito de Shapaja a tomar más en cuenta la actividad turística que les permitirá obtener nuevas fuentes de ingreso para sus familias.

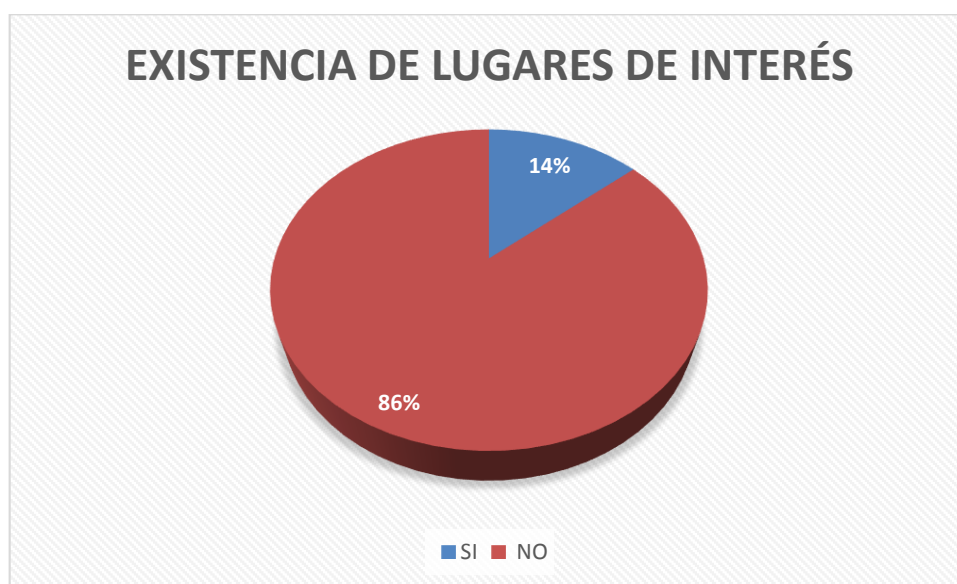
**Usted tiene conocimiento de la existencia lugares de interés para el visitante en su comunidad**

**Tabla: N° 08**  
**Conocimiento de la existencia de lugares de interés**

	<b>EXISTENCIA DE LUGARES DE INTERÉS</b>	<b>%</b>
SI	43	14%
NO	270	86%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 08**  
**Conocimiento de la existencia de lugares de interés**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se puede observar en el siguiente gráfico que el 86% de los encuestados afirman que no cuentan con guías especializados en turismo y solo el 14% sostuvo lo contrario, se observa que la población en su mayoría desconocen los lugares de interés para el visitante.

## ¿Cuántos de ellos ha visitado?

**Tabla: N° 09**

### Vista a los lugares de interés

	<b>VISITA A LOS LUGARES</b>	<b>%</b>
TODOS	9	3%
CASI TODOS	30	10%
POCOS	86	27%
NINGUNO	188	60%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 09**

### Vista a los lugares de interés



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se puede observar en el siguiente gráfico el 60% de la población objeto de estudio no visita los lugares de interés, el 27% pocos visitan, el 10% visitan casi todos los lugares y el 3% han visitado los lugares de interés, por lo tanto no le dan la debida importancia lo que poseen.

Existen señalización en las vías de acceso a los lugares turísticos de su comunidad

Tabla: N° 10

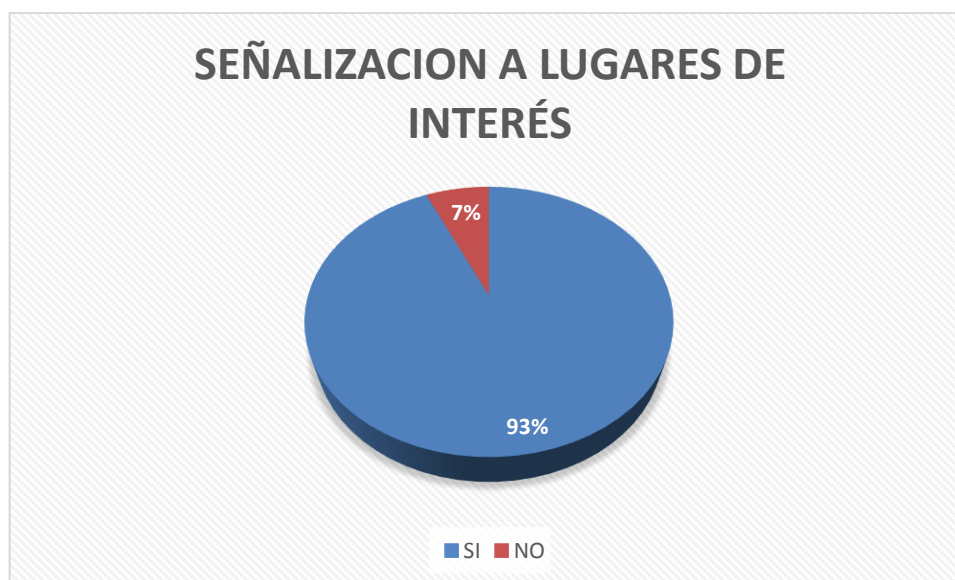
Señalización a lugares de interés

	SEÑALIZACION A LUGARES DE INTERÉS	%
SI	292	93%
NO	21	7%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico: N° 10

Señalización a lugares de interés



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se observa en el grafico los encuestados afirman que no cuentan con una señalización sus recursos en un 93% mientras que el 7% sostiene que si cuentan con una señalización.

¿Qué actividades se puede realizar dentro de estos lugares de interés?

Tabla: N° 11

Actividad realizables en el lugar de interés

	ACTIVIDADES QUE SE PUEDE REALIZAR	%
CAMINATAS	187	60%
CAMPING	40	13%
AVENTURA	86	27%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico: N° 11

Actividad realizables en el lugar de interés



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se observa en el gráfico, el 60% de la población objeto de estudio manifiesta que se realizan caminatas en los lugares de interés, el 27% menciona que se puede realizar deportes de aventura y el 13% la actividad de camping.

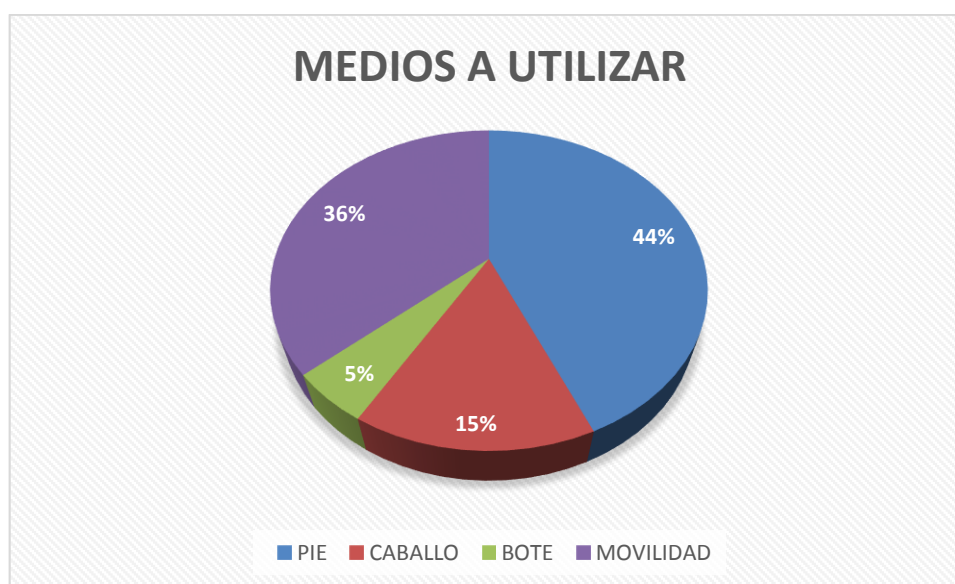
¿Cuáles son los medios que se puede utilizar para llegar a los lugares de interés?

**Tabla: N° 12**  
**Medios a utilizar para llegar al lugar de interés**

	<b>MEDIOS A UTILIZAR</b>	<b>%</b>
PIE	136	44%
CABALLO	47	15%
BOTE	16	5%
MOVILIDAD	114	36%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 12**  
**Medios a utilizar para llegar al lugar de interés**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Se puede observar en el siguiente gráfico, el 44% de la población objeto de estudio menciona que se puede llegar a pie, el 36% en movilidad, el 15% a caballo y el 5% en bote.

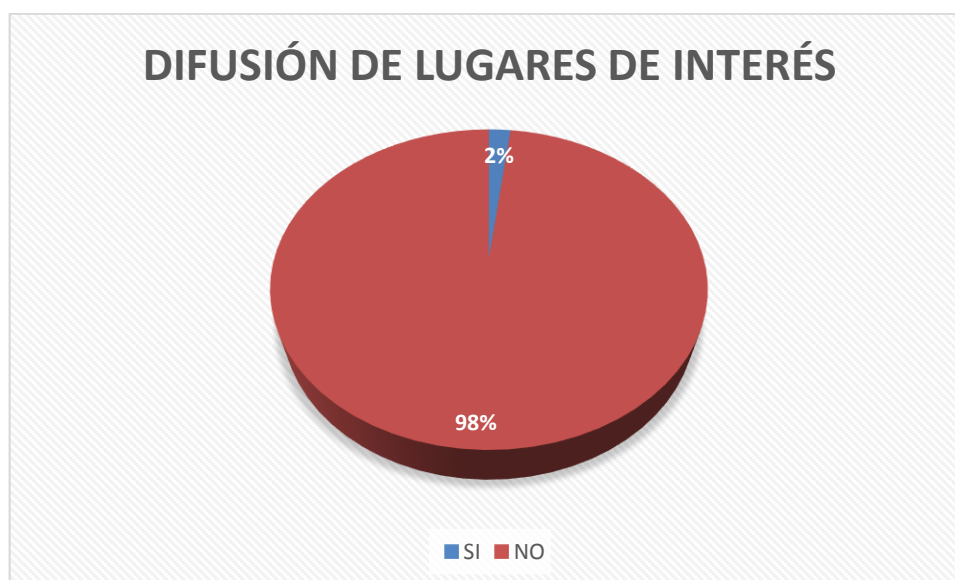
¿Existe difusión de sus lugares de interés en su distrito?

**Tabla: N° 13**  
**Difusión de sus lugares de interés**

	<b>DIFUSIÓN DE LUGARES DE INTERÉS</b>	<b>%</b>
SI	6	2%
NO	307	98%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 13**  
**Difusión de sus lugares de interés**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

De acuerdo al gráfico N° 13, se puede deducir que el 98% de la población objeto de estudio manifiesta que no hay difusión de los lugares de interés y el 2% menciona que sí hay difusión, por lo tanto existe un desinterés por parte de los entes encargados en difundir sus lugares de interés.

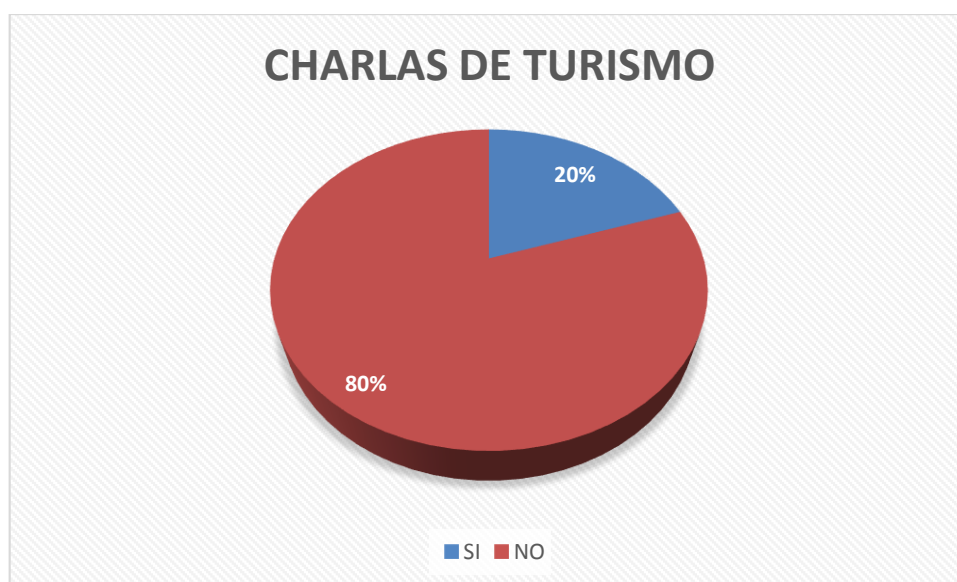
**¿Se realizan charlas sobre temas de turismo en el distrito?**

**Tabla: N° 14**  
**Charlas de turismo**

	<b>CHARLAS DE TURISMO</b>	<b>%</b>
SI	62	20%
NO	251	80%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 14**  
**charlas de turismo**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se observa en el gráfico N° 14, el 80% de la población objeto de estudio manifiesta que no realizan charlas sobre temas de turismo en el distrito de Shapaja y el 20% menciona que si realizan charlas sobre temas de turismo, por lo tanto o lo están tomando importancia el desarrollo del turismo en su distrito ya que es un porcentaje elevado.

## ¿Quiénes lo realizan?

**Tabla: N° 15**  
**Quienes lo realizan**

	REALIZACIÓN DE CHARLAS	%
GOBIERNO LOCAL	11	4%
ONGs	298	95%
DIRCETUR	4	1%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

**Gráfico: N° 15**  
**Quienes lo realizan**



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se observa en el gráfico N° 15 de los resultados obtenidos de la realización de charlas y quienes lo realizan sustentan que el 1% menciona que lo realizan la DIRCETUR, con un 4% lo realizan los gobiernos locales y con un 95% sustentan que lo realizan ONGs la cual nos da a entender que hay un descuido y desinterés por parte de la municipalidad distrital en fomentar las charlas ya que es importante para el desarrollo del turismo en su distrito.

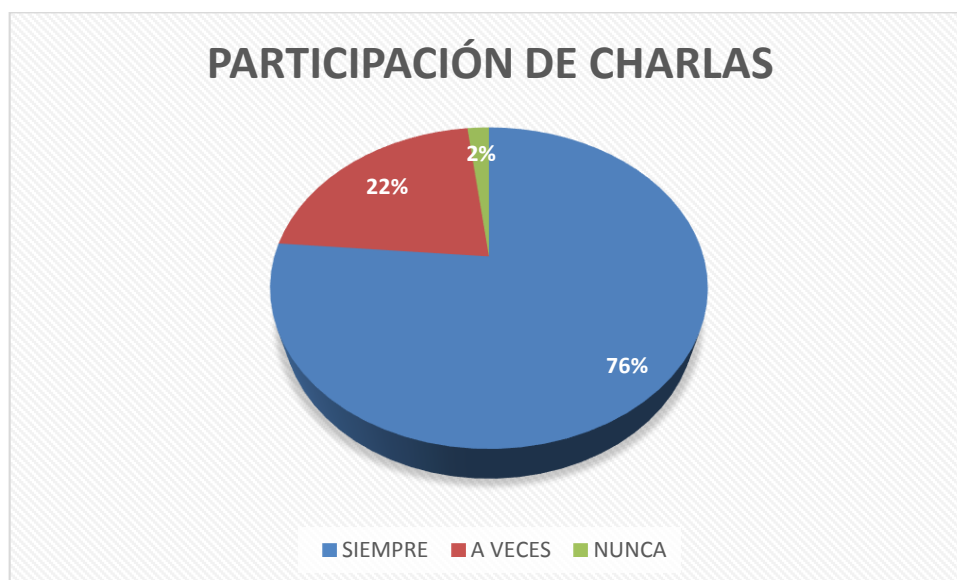
## ¿A participa usted en alguna de estas charlas?

**Tabla: N° 16**  
**Participación de charlas**

	<b>PARTICIPACIÓN DE CHARLAS</b>	<b>%</b>
NUNCA	239	76%
A VECES	68	22%
SIEMPRE	6	2%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 16**  
**Participación de charlas**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se observa en el gráfico N° 16 de las escasas charlas que se realizan en el distrito de Shapaja, manifiestan que el 2% manifiesta que siempre participan de estas charlas realizadas relacionada con el turismo, con un 22% manifestaron que participaron a veces y con 76% de los encuestados manifestaron que nunca participaron de estas charlas por lo tanto hay mucho desinterés por parte de los pobladores en participar de las charlas ya que no es una prioridad para los pobladores la actividad turística.

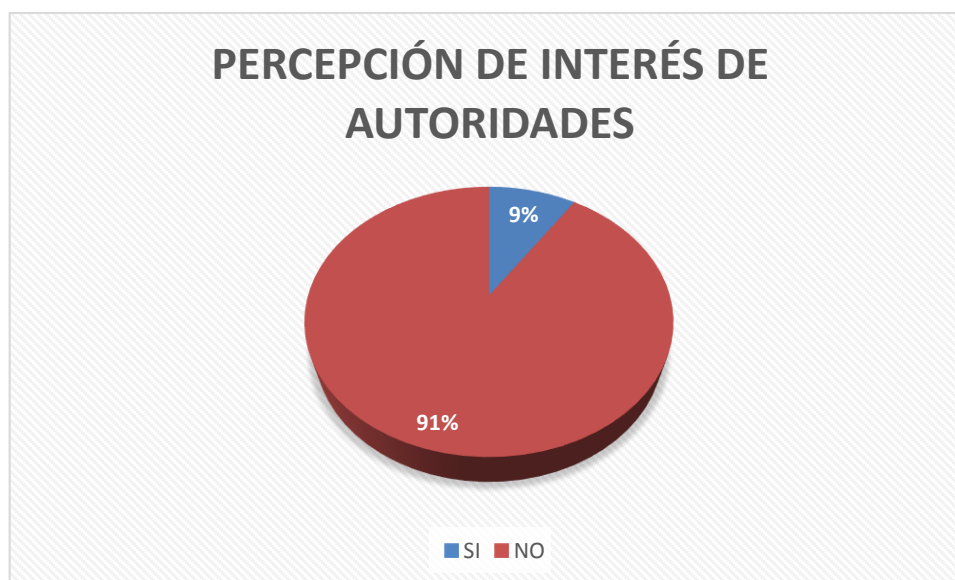
¿Percibe usted algún interés por parte de las autoridades en temas de turismo en su distrito?

**Tabla: N° 17**  
**Percepción de interés de autoridades**

	PERCEPCIÓN DE INTERÉS DE AUTORIDADES	%
SI	29	9%
NO	284	91%
TOTAL	313	100%

Fuente: *Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 17**  
**Percepción de interés de autoridades**



Fuente: *Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se observa en el gráfico sobre la muestra de interés de las autoridades en temas de turismo el 9% manifiesta que si muestra interés en temas de turismo, mientras que en un 91% de los encuestados sustentan que existe un desinterés por parte de la municipalidad, por lo tanto la municipalidad distrital no está trabajando en temas de turismo en su distrito y eso se ve reflejado, ya que no se ve resultados donde se aprecia que el turismo se está desarrollando como una nueva fuente de ingreso para sus pobladores.

## En qué actividades existe mayor número de visitantes (Turistas)

**Tabla: N° 18**  
**Mayor número de visitantes**

	<b>MAYOR FLUJO</b>	<b>%</b>
FIESTAS RELIGIOSAS	57	18%
ANIVERSARIOS	98	31%
FIESTAS PATRONALES	152	49%
TURISMO	6	2%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 18**

### Mayor número de visitantes



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se observa en el gráfico el mayor flujo turístico que existe en el distrito de Shapaja es en las fiestas patronales con un 49%, en un 31% están las fiestas patronales, en un 18% tienen las fiestas religiosas y solo en un 2% tienen afluencia en actividades turísticas.

## Existen casetas de información turísticas en su comunidad

Tabla: N° 19

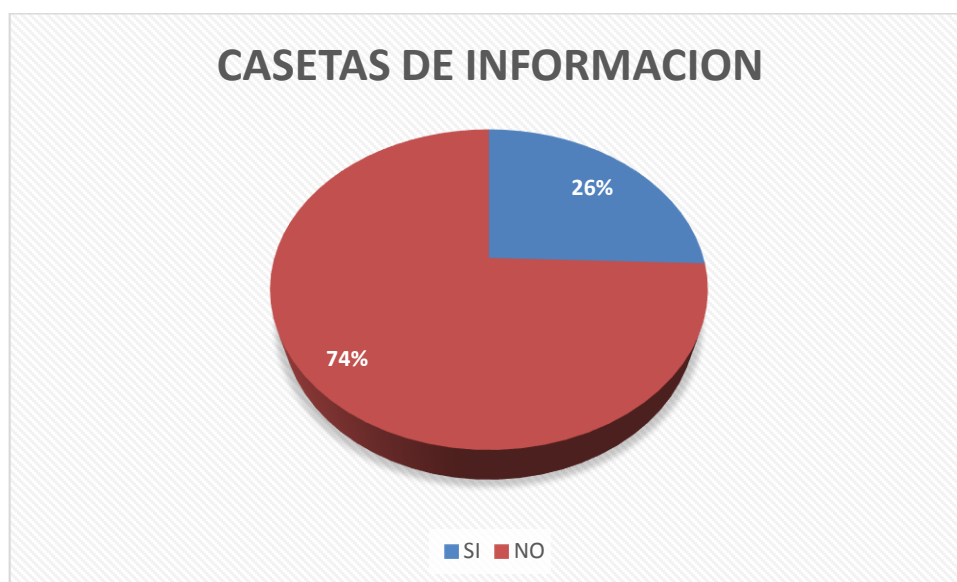
### Casetas de información

	CASETAS DE INFORMACION	%
SI	80	26%
NO	233	74%
TOTAL	313	100%

Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Gráfico: N° 19

### Casetas de información



Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015

Como se observa en el gráfico el 26% de los encuestados afirman de la existencia de casetas de información turística y un 74% afirman que no existen por lo tanto nos damos cuenta que hay un déficit para la mejora del turismo en su comunidad.

**Usted estaría dispuesto a trabajar para mejorar el turismo en su Distrito.**

**Tabla: N° 20**

**Participación en temas de turismo**

	<b>PARTICIPACIÓN EN TEMAS DE TURISMO</b>	<b>%</b>
SI	277	88%
NO	36	12%
TOTAL	313	100%

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

**Gráfico: N° 20**

**Participación en temas de turismo**



*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

Como se puede observar en el siguiente gráfico el 88% de la población encuestada estaría dispuesto a trabajar para la mejora del turismo en su distrito y solo un 12% sostuvo que no, por lo tanto hay una gran proporción de la población dispuesto a participar en actividades turísticas ya que ello nos permitirá trabajar en un programa que permita a los pobladores conocer lo que poseen y aplicarlo como una nueva alternativa de desarrollo.

## 4.2. Resultados Explicativos

Desde los años 80 el turismo de masas ha sido el principal protagonista del sector turístico, pero, en los últimos años, la demanda y sus necesidades han cambiado. Los turistas, buscan mayor información y mayor experiencia, han pasado de comprar paquetes turísticos con destinos de sol y playa a solicitar viajes que ofrezcan más alternativas para el disfrute de su ocio; que tengan un valor añadido, como es la cultura.

Son varios los factores que han propiciado este cambio: los consumidores, los operadores turísticos, las nuevas tecnologías, etc.

Los consumidores han aumentado su tiempo de ocio y gozan de mayores ingresos. Además, cada vez se sienten más preocupados por el entorno tanto cultural como medioambiental y exigen una mayor calidad en sus viajes.

La cada vez la demanda exige a los operadores turísticos una oferta segmentada que cubra las necesidades de todos los grupos del sector.

Destacar también la importancia de las nuevas tecnologías, que además de hacer llegar información diversa utilizando diferentes medios, también ofrecen posibilidades innovadoras, como las reservas online.

Estos factores han desencadenado una demanda que se caracteriza por buscar nuevos modelos de turismo, entre los que cabe destacar el denominado turismo cultural.

Según Bonink y Richards (citados por Valdez Muñoz, 2002) se puede definir el turismo cultural de la siguiente manera:

“Todos los movimientos de personas hacia atracciones culturales específicas como sitios histórico-patrimoniales, y/o manifestaciones artísticas y culturales fuera de su lugar normal de residencia.”

La población adulta ha incrementado en las últimas décadas, y así mismo lo ha hecho el nivel educativo, quizá por ello haya aumentado el interés

de la sociedad por el conocimiento del patrimonio y la democratización de la cultura. Estos aspectos cada vez más modernos, consiguen un mayor alcance, han impulsado el turismo cultural en los últimos años.

En el presente el entorno medioambiental y la cultura son motivos de preocupación de la sociedad, y las consecuencias que el turismo trae consigo han sido siempre muy discutidas.

Los factores del turismo que se trabajara para la investigación la influencia en los factores socioculturales.

El turismo se ha considerado siempre muy beneficioso para la economía de una región, ya que gracias a su efecto multiplicador actúa como motor de la actividad empresarial. Además, contribuye a la creación de empleo y al aumento de la renta, lo que supone una mayor calidad de vida.

Además del entorno, el turismo también contribuye a revalorizar las costumbres locales, preservando y rehabilitando el patrimonio e induciendo a un intercambio entre las culturas visitantes y las locales, que desemboca en un mayor respeto y tolerancia para con los demás.

Resulta necesario especificar que los factores del turismo dependerán en parte del tipo de turistas que visiten un lugar, y de su relación con el entorno y los residentes. Esto no implica que los turistas de masas, que apenas tienen contacto con las gentes y costumbres del destino, tengan menor influencia que los que si lo hacen, porque el sólo hecho de observarles puede provocar cambios en las mentalidades de los locales.

El turismo cultural es hoy en día el más relevante en cuanto a estos impactos se refiere, porque su principal atracción es el patrimonio local, ya sea tangible como intangible, natural o histórico, y es preciso que todos los agentes interesados en el fomento de este tipo de turismo se pongan de acuerdo.

El turismo puede contribuir a revalorizar ese patrimonio tanto ideológicamente, en los ciudadanos y visitantes, como materialmente,

destinando los beneficios obtenidos a través de la actividad turística al propio patrimonio, que es el que principalmente genera estos flujos.

Para ello será necesaria la implantación de ciertas políticas que regulen la actividad y gestionen los fondos y beneficios siempre a merced de la preservación de dicho patrimonio; que tengan en cuenta los puntos de vista de todos los expertos, y que generen una estrecha colaboración entre el sector público y privado.

Esta investigación tuvo un propósito de identificar los factores socioculturales que limiten el desarrollo de la actividad turística en el distrito de Shapaja provincia de San Martín.

Sobre todo, se pretendió examinar cuales son aquellas actividades o eventos que más se presentaron durante la realización de la investigación, también se identificaron las falencias por el cual existe la falta de información turística y así la población carezca de otras actividades que puedan desarrollarse en dicho distrito.

Es importante recalcar que para que se desarrolle el turismo como tal deben estar involucrados tanto población como autoridades, sin embargo de acuerdo a los datos obtenidos un gran porcentaje de la población desconoce los lugares de interés turístico en su comunidad, debido a la poca importancia que esto repercute en sus economías, las instituciones públicas como la municipalidad tampoco hace hincapié en buscar medios que permitan trabajar la actividad turística en su entorno con la finalidad de interactuar y compartir nuevas experiencias entre visitante y residente, es importante mencionar que existe mucho desinterés por parte de la municipalidad en trabajar en el turismo ya que poseen una gran variedad de sitios que permitiera desarrollar el turismo como tal.

Asimismo cabe recalcar que la municipalidad distrital de Shapaja incurre en la falta de iniciativas e interés por parte de las mismas en desarrollar actividades culturales para fortalecer la identidad cultural de su pueblo y a su vez fortalecer las actividades en temas de turismo ya que cuenta con un potencial exquisito para el desarrollo de esta actividad de manera

sostenible. Son contadas las iniciativas tanto del gobierno regional, local y de las instituciones educativas para desarrollar noches culturales o contar con espacios de difusión donde se pueda expresar los sentimientos y acontecimientos ancestrales y fortalecer los lazos buscando nuevas alternativas de desarrollo impulsados por las mismas, fusionar estos aspectos culturales con el turismo ya que tiene mucha relación entre sí.

Las autoridades deben comprometerse a incentivar emprendimiento en ellos mismos y también incentivar a la capacitación laboral en los pobladores, han expresado su importancia, al menos en su declaración de intenciones, de promover una formación pertinente, y que por ende vincule a la población con su entorno.

De acuerdo a los resultados se nota débil la percepción del turismo en el distrito de Shapaja por escasa capacitación y sensibilización por parte de las autoridades locales para un desarrollo sostenible y sustentable del turismo en la localidad de Shapaja. Asimismo el sector Privado también tiene un rol preponderante que cumplir en el desarrollo del turismo. El reto está en la formación de empresas eficientes capaces de incorporar dentro de sus decisiones el concepto de sostenibilidad.

Asimismo según las encuestas realizadas los pobladores del distrito no dan la debida importancia a la actividad turística por estar inmersos en su gran mayoría en la agricultura ya que dicha actividad es su fuente principal de desarrollo económico, ya que el turismo para los pobladores ni siquiera lo ven como una fuente de generación de ingresos.

En cuanto al flujo turístico, según la OMT, son las corrientes turísticas que se desplazan de un lugar a otro, de acuerdo con la información de la dirección regional de comercio exterior de turismo de San Martín el turismo aumento en un 12% en el año 2016 respecto al año anterior, por lo tanto observamos que existe una mayor demanda de visitantes que visitan san Martín, sin embargo al distrito de Shapaja de no se vio beneficiado de este incremento en el último año ya que no cuentan con entes que promocionan sus lugares de interés por lo tanto el visitante no se siente atraído por sus lugares ya que no está siendo promocionado

como tal. El distrito de Shapaja cuenta con lugares de interés siendo el más representativo las cataratas de Pucayaquillo que se encuentra ubicado a una hora aproximadamente del distrito, 15 minutos en movilidad ya sea moto lineal o camioneta, pero sin embargo no tiene la debida promoción para por desinterés por parte de la municipalidad, sin embargo en los últimos meses están trabajando, en la promoción del dicho lugar con la finalidad de darle mayor importancia al turismo.

Durante años la región San Martín nos brinda bastantes recursos naturales la cual poco a poco se están ofreciendo al público local, nacional y extranjero. Es por eso que el distrito de Shapaja busca su desarrollo mediante la actividad turística, la cual se estuvo brindando de manera irresponsable sin el debido interés de sus autoridades las cuales tuvo efectos en las llegadas de turistas al distrito para las visitas de nuestros recursos que no estuvieron debidamente acondicionados es por ello que debemos de mejorar en varios aspectos para poder asegurar de que los turistas elijan al distrito de Shapaja como su próximo destino turístico brindando información adecuada manteniendo en perfectas condiciones el ingreso y recorrido hacia el recurso ,etc.

El cual tendrá un efecto multiplicador y así podremos tener más visitas hacia nuestro distrito y poder ser un boom turístico, de esa manera estamos perfilando la imagen que los turistas puedan llevar, y tener nuestra propia carta de presentación ante los demás destinos turísticos en la región y el mundo. Actualmente se cuenta con un acceso en buenas condiciones hacia el distrito la carretera está debidamente asfaltada y señalizada.

Vemos que existen distintos destinos turísticos en nuestro país donde turistas de diferentes lugares lo visitan, abecés para poder llegar al destino turístico que queramos conocer tenemos un largo viaje haciendo transbordo y pernoctando, es por ello que es muy importante que exista lugares para alojarse con los debidos servicios básicos , es así que el distrito de Shapaja cuenta con casas hospedaje el cual es una buena alternativa ,pero a la gran mayoría de los visitantes no lo toman como algo

convinciente para quedar a reposar en nuestro distrito es por ello que deciden viajar unos 30 minutos más y llegar a la ciudad de Tarapoto.

Eso es uno de los detalles poca información tiene el distrito que en el momento que los turistas se queden a pernoctar en el distrito seguirán contribuyendo con el desarrollo de todos es por ello que no existe hasta la actualidad algún proyecto dirigido al crear algún alojamiento que brinde todos los servicios necesarios para que el turista se sienta tranquilo al quedar en el distrito de Shapaja.

Debido a esos recursos se podría crear un recorrido donde los turistas puedan permanecer más tiempo en el distrito y hasta puedan quedarse muchos más días.

En el distrito de Shapaja existe mucha información la cual se debe recopilar para poder brindar a los turistas de una manera adecuada, haciendo diferentes actividades para la recaudación de dicha información comprometiendo a las autoridades y a los mismos pobladores.

Porque el distrito de Shapaja cuenta con un potencial bastante amplio pero poco se sabe de ellos, la poca información que existe y a veces el desconocimiento de sus mismos pobladores de sus recursos, por el poco interés que tienen sus autoridades en este rubro ya que este es el cual mayor ingreso da a su comunidad

Mediante la sensibilización nosotros creamos conciencia a las personas para poder hacer las cosas responsablemente es por ello que en el distrito de Shapaja debemos de elaboración charlas informativas reuniones de concientización y así poder cambiar las perspectiva de los pobladores y autoridades, empresarios que estén invirtiendo en el turismo para no solo explotar el recurso sino también para protegerlo y conservarlo mediante procesos que se tiene que seguir.

Tomando esas iniciativas podemos fomentar un turismo responsable en el distrito de Shapaja y poder brindar mejores servicios, mediante eso tendremos mucha mayor afluencia turística.

### **4.3. Propuesta**

## **FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE SHAPAJA**

### **PRESENTACIÓN**

Entendemos por turismo a todas aquellas actividades que tengan que ver con conocer o disfrutar de regiones o espacios en los que uno no vive de manera permanente. La importancia de esta actividad reside en dos pilares principales. El primero es aquel que tiene que ver con el movimiento y la reactivación económica que genera en la región específica en la que se realiza. El turismo tiene otro pilar que podemos denominar sociocultural. Aquí, la importancia del turismo residirá en el hecho de que es a través suyo que el ser humano puede conocer de cerca y en vivo otras culturas, otras sociedades, otras formas de vivir y otros ambientes geográficos. Si bien todos estos datos pueden conocerse a través de enciclopedias, mapas y fotos, es sólo a través del turismo que la persona puede interactuar directamente con esas realidades diferentes a las que uno acostumbra a experimentar, pudiendo así enriquecer su propia cultura y experiencia personal.

El concepto de "calidad" ha evolucionado con el tiempo y, aún hoy, existen diversas acepciones y definiciones. (Reeves y Bednar, 1994), muchas de ellas centradas en el proceso de elaboración de un producto o servicio y en el cumplimiento de especificaciones. Pero el concepto de calidad es multidimensional, en el sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad, y el respeto al medio ambiente.

El turismo es una tendencia que está enfocado a los viajes que se centran en experimentar un país, ciudad o lugar en particular, mediante la conexión a su historia, población y cultura. Con ello, el concepto se basa en mecanismos muy similares como por ejemplo: la educación vivencial, el conocimiento vivencial, el diseño de interiores vivencial. Puede enfatizar las diferentes áreas de la vida

local - culinaria, cultural, histórica, comercial, natural o social - y con ello puede ser la base para una experiencia de viaje holística. El objetivo es comprender más profundamente la cultura, población e historia de un destino turístico, mediante la conexión con él más allá de solo visitarlo. Para ello el viajero, por lo general, se pone en contacto con lugareños que dan orientación de como experimentar un lugar. Este puede ser un amigo, un anfitrión de alojamiento u otra persona.

En este sentido, se ha planificado el plan de capacitación “Fortalecimiento de capacidades para el desarrollo del turismo en el Distrito de Shapaja”.

La capacitación estará dirigida a los pobladores del Distrito de Shapaja agrupados de acuerdo a las actividades y temas puntuales.

## **FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE SHAPAJA**

### **I. ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN**

La municipalidad distrital de Shapaja es una entidad básica de organización territorial y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo sus elementos esenciales, el territorio, la población y la organización.

La municipalidad es el órgano de gobierno promotor del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

## **II. JUSTIFICACIÓN**

Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de la población y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a la municipalidad responsable.

En la actividad turística las acciones deben ser impecables, no se puede retroceder para enmendar los errores y evitar su consecuencia que es la percepción negativa por parte del turista. Para evitar esas situaciones es necesario sistematizar los servicios turísticos; y para lograr esas capacitaciones para la población, porque al igual que no se puede fabricar un producto bueno con materia prima de mala calidad, es imposible obtener excelentes servicios de calidad, si el sistema no posee personas con calidad.

## **III. ALCANCE**

El presente programa de capacitación es de aplicación para los pobladores del distrito de Shapaja.

## **IV. FIN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Promover el desarrollo de la actividad turística del Distrito de Shapaja.
- Contribuir a la generación de calidad de servicio para la satisfacción del visitante a la región San Martín.

## **V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **5.1 Objetivo General**

- Fortalecer la calidad del servicio para el desarrollo del turismo en el distrito de Shapaja, provincia y departamento de San Martín.

### **5.2 Objetivos Específicos**

- Mejorar la calidad de servicio en atención al visitante al distrito de Shapaja.
- Apoyar la continuidad y desarrollo de la actividad turística referente al turismo en el distrito de Shapaja.

## **VI. METAS**

Capacitar al máximo de pobladores del distrito de Shapaja que participaran en el desarrollo del turismo para desempeñarse eficazmente y así poder brindar servicios de calidad.

## **VII. ESTRATEGIAS**

Las estrategias a emplear son:

- Alianzas estratégicas con la escuela académica profesional de turismo, y municipalidad distrital de Shapaja.
- Metodología de exposición - diálogo.
- Práctica en las capacitaciones.

## **VIII. TIPOS DE CAPACITACIÓN**

### **TEMA 1: Calidad de servicio en atención al turista**

En el turismo, la atención y servicio al visitante es vital (como en todas las empresas de servicios e instituciones). Ya que las instituciones que trabajan en el sector turismo no venden productos sino servicios y experiencias, teniendo como único fin la satisfacción total del visitante. Por tal motivo, no podemos descuidar la calidad del servicio que ofrecemos.

### **TEMA 2: Calidad humana**

La calidad de una persona se mide principalmente por el número y la calidad del cumplimiento de sus compromisos. En ese contexto, corresponde a cada uno estar atento en la forma como se interrelaciona con los demás; sobre todo con los clientes o usuarios que están pagando por un servicio, o esperando que se le cumpla una promesa u oferta, aun cuando esta sea gratuita. En el caso de los servicios turísticos, las personas participan activamente en la implementación, desarrollo y consumo del servicio final. Pues el turismo es un sistema social y económico cuyo objetivo es prestar servicios de comodidad, recreación, confort, relax y placer.

## **IX. RECURSOS**

### **9.1 HUMANOS**

- Licenciados en administración en turismo, capacitados en distintos temas.
- 2 facilitador (estudiantes universitarias)
- 1 encargado de la sub gerencia de desarrollo económico, gestión ambiental y turismo.
- 1 encargado del área de turismo.
- 30 participantes (pobladores del distrito de Shapaja)

## 9.2. MATERIALES

- Hojas de papel bond.
- Lapiceros.
- Folders.
- Laptop.
- Proyector multimedia
- sillas.
- Auditorio

## XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios.

## XIII. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hojas de papel bond	250	0.10	25.00
Lapiceros	250	0.50	125.00
Folders	250	0.50	125.00
Alquiler de Laptop	1	100.00	100.00
Alquiler de Proyector	1	200.00	200.00
Refrigerio	250	1.50	375.00
Pasajes de 5 personas	7	15.00	105.00
<b>TOTAL S./</b>			<b>1055.00</b>

*Fuente: Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- La población del distrito de Shapaja señala que el desconocimiento a sus recursos turísticos se debe a la falta de información existente, asimismo a esto se suma la practica agrícola como principal fuente de ingreso.
- Se identificó que los factores socioculturales que limitan el desarrollo de la actividad turística son el desinterés de los pobladores y autoridades en impulsar la actividad turística en su distrito.
- El desconocimiento de las autoridades sobre los recursos turístico que posee el distrito, se da por la escasa información existente de los lugares de interés que posee el distrito y por contar solo con fuentes primarias.
- La población de distrito de Shapaja desconoce los recursos turísticos, asimismo a esto se suma la falta de capacitación e inventario de sus recursos, enmarcándose como actividad principal la agricultura por ser esta la más desarrollada, y por ser transmitido de generación en generación.
- Los pobladores del distrito de Shapaja manifiestan que su principal actividad es la agricultura por ser esta de generación en generación, según datos obtenidos del INEI la agricultura es la fuente de ingreso esencial, asimismo corrobora las encuestas realizada a los pobladores del distrito con un 74% de personas dedicadas a este rubro.

- Se planteó un programa de capacitación para la mejora del desarrollo de la actividad turística.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- A la municipalidad del distrito crear un área de información turística local, que facilitaría el conocimiento de los recursos existentes de la zona.
- Inventariar los recursos turísticos de distrito de Shapaja, para contar con información básica, socializar e impulsar la actividad turística.
- Jerarquización de los recursos turísticos para mejorar la promoción de estos y a su vez brindar características especiales que existen en la zona teniendo en cuenta la información primaria que posee el distrito.
- Capacitar a la población de los recursos que posee en su distrito, para fomentar el turismo como una nueva alternativa de desarrollo.
- Insertar la actividad turística como una fuente de ingreso adicional a la fuente de ingreso ya existente.
- Aplicar un programa de capacitación para salvaguardar los problemas de desconocimiento de los recursos existentes.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 9.1 Bibliografía

- Acerenza, M. (1991). *Administración del turismo*. México: Trillas.
- Altamirano, M. A. (2008). *Los factores que limitan la conservación y promoción de los recursos y/o atractivos turísticos del Distrito de Chazuta Provincia de San Martín*. Universidad Nacional de San Martín, Lamas.
- Amparo, S. (1998). *Introducción al Turismo*. México: Trillas.
- Boullon, R. C. (2005). *Planificación del Espacio Turístico*. México D.F: Trillas.
- Flores, M. (2000). *Introducción a la Teoría y Técnica de Turismo* (2da ed.). Venezuela: Vadell Hermanos.
- García, J. A. (2012). *Propuesta de Dinamización Turística de la comunidad Zapote de Picachos, Municipio de Tepic, Nayarit, a través de un proyecto EtnoTurístico*. TESIS, Universidad Autónoma de Nayarit, NAYARIT.
- Huaman, S. (2000). *El Lugar donde vivimos: La Región San Martín*. (I. T. Group, Ed.) San Martín: CEPCO.
- Ibañez, C. (17 de Noviembre de 2008). Participación comunitaria. *Mi salud pública y algo más*.
- Silva, L. H. (2013). *Guía Cultural y Turística(TARAPOTO" Ciudad de las Palmeras")* (Ludwig H. Cárdenas Silva ed.). (L. H. Silva, Ed.) Rioja, Peru: Horizonte Azul Ediciones.
- Tanata, P. (2009). *Factores socioculturales que condicionan el ecoturismo en las comunidades nativas de la sub cuenca del Cumbaza-cordillera escalera-Región San Martín-Perú*. Universidad Nacional d San Martín, Lamas.
- Valles, M. (2005). *El Turismo como Factor de Desarrollo SocioEconómico de la población vinculada a la actividad turística en la Provincia de San Martín*.

Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Lamas.

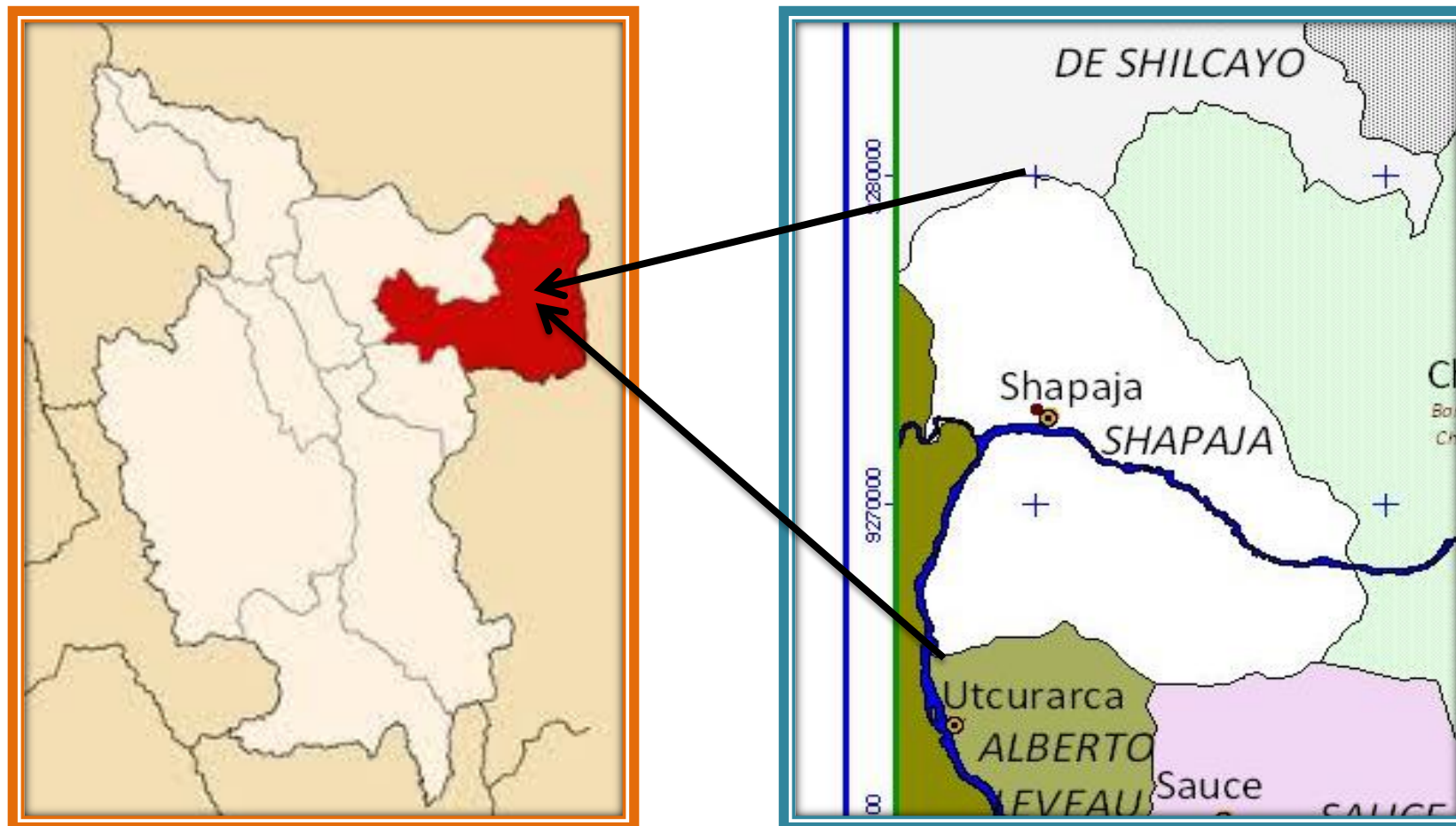
### 9.2 Web Gráficas

- Coll, C. (2005). *teorías de Factores socio-culturales*. Recuperado el Lunes de Junio de 2015, de <http://www.factorossocioculturalesdel turismo.com.pe>

- Cuba, M. (2012). *Factores determinantes del desarrollo turístico del distrito de Yura*. Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/12/mbc2.html>
- Foncubieta, M. (2007). *Monografías.com*. Recuperado el 23 de Agosto de 2014, de <http:mjomog7.bogspot.com/2007/10/definicion-de-sociocultural.html>
- Granados, M. (Marzo de 2000). Recuperado el lunes de Junio de 2015, de UNMSM, Facultad de Ciencias Administrativas: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03\\_n6/rol.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/rol.htm)
- INEI. (2014). <http://www.inei.gob.pe/>. Recuperado el 21 de Septiembre de 2014, de <http://www.inei.gob.pe/>
- OMT. (2005). [www.omt.gob.org](http://www.omt.gob.org). Recuperado el 21 de Octubre de 2014, de <http://organizaciónmundialdelturismo.org.pe>
- Silva, R. (2009). *Monografías.com*. Recuperado el 29 de Mayo de 2014, de <http://www.monografias.com>
- Torrejón, A. (2004). *Monografías.com*. Recuperado el Diciembre de 2014, de <http://www.monografias.com>

# Anexos

## MAPA DEL DISTRITO DE SHAPAJA



**Fuente:** (Huaman, 2000)

## ENCUESTA RELIZADA A LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE SHAPAJA

Buenos Días, Buenas Tardes, les saluda los alumnos de la Escuela Profesional Administración en Turismo – Universidad Nacional de San Martín, estamos realizando un trabajo de investigación sobre “**Factores socioculturales que limitan el desarrollo de los recursos turísticos en el distrito de Shapaja Provincia de San Martín**”, es por ello que estamos realizando una encuesta para poder identificar las fortalezas y debilidades del distrito, por eso necesitamos su apoyo al responder las preguntas con la mayor sinceridad posible:

### DATOS DE LOS ENTREVISTADOS:

Nombre: \_\_\_\_\_ (Opcional)

Residente: Sí • No •

Años de residencia \_\_\_\_\_

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

**Sexo:** a. Masculino • b. Femenino•

**Educación:**

a. Ninguna • b. Primaria • c. Secundaria • d. Superior •

### PREGUNTAS:

1. ¿Qué tipo de actividad realiza?
  - a. Agricultura
  - b. Pesca
  - c. Artesanía
  - d. Turismo
  - e. Otros:\_\_\_\_\_
  
2. ¿Qué producto comercializa más?
  - a. Café
  - b. Plátano
  - c. Maíz
  - d. Pescados
  - e. Otros:\_\_\_\_\_
  
3. ¿Cuánto es su ingreso económico mensual?
  - a. De 100 a 200 soles
  - b. De 201 a 500 soles
  - c. De 501 a más.

4. ¿Cree usted que el ingreso económico mensual es rentable para el sustento de su familia?  
a. Si            b. No

5. ¿Qué entiende usted por turismo?

---

6. **¿Cómo considera usted el turismo en su distrito?**

- a. Bueno
- b. Malo
- c. Regular

7. ¿Considera usted que el turismo sería una alternativa para el desarrollo de su distrito?

- a. Si            b. No

8. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de lugares de interés para el visitante en su comunidad?

- a. Si            b. No

9. ¿Cuántos de ellos ha visitado?

- a. Todos
- b. Casi todos
- c. Pocos
- d. Ninguno

10. ¿Existe señalización en las vías de acceso a los lugares turísticos de su comunidad?

- a. Si            b. No

11. ¿Qué actividades se puede realizar dentro de estos lugares de interés?

- a. Caminatas
- b. Camping
- c. Aventura

12. ¿Cuáles son los medios que se puede utilizar para llegar a los lugares de interés?

- a. Pie
- b. Caballo
- c. Bote

- d. Movilidad
13. ¿Existe difusión de sus lugares de interés en su distrito?  
a. Si                      b. No
14. ¿Se realizan charlas sobre temas de turismo en el distrito?  
a. Si                      b. No
15. ¿Quiénes lo realizan?  
a. Gobierno Local  
b. ONG's  
c. DIRCETUR
16. ¿Participa usted en alguna de estas charlas?  
a. Siempre  
b. A veces  
c. Nunca
17. ¿Percibe usted algún interés por parte de las autoridades en temas de turismo en su distrito?  
a. Si                      b. No
18. ¿En qué actividades existe mayor número de visitantes (Turismo)?  
a. Fiestas religiosas  
b. Aniversarios  
c. Fiestas patronales  
d. Turismo
19. ¿Existen casetas de información turísticas en su comunidad?  
a. Si                      b. No
20. ¿Usted estaría dispuesto a trabajar para el turismo en su distrito?  
a. Si                      b. No

**Muchas gracias por brindarnos unos minutos de su valioso tiempo.**

## **GUÍA DE ENTREVISTA A AUTORIDADES DEL DISTRITO DE SHAPAJA**

1. ¿Cómo se ha desarrollado el turismo en el distrito de Shapaja?
2. ¿Qué interés ha mostrado la municipalidad en desarrollo de actividades relacionado con el Turismo?
3. Conoce usted lugares de interés turísticas en el distrito de Shapaja.
4. Ha visitado algún lugar de interés turístico.
5. Sabe usted cuantos lugares de interés turísticos cuenta su Distrito.
6. Los lugares de interés turístico cuenta con letreros que identifiquen el camino.
7. Hay un inventario por parte de la municipalidad distrital de sus lugares de interés turísticos.
8. ¿Cuántos planes de turismo cuenta su Distrito?
9. ¿Cuántos proyectos de turismo existe en su distrito.
10. ¿Qué políticas existen para el desarrollo del turismo en su distrito?
11. ¿Qué mecanismo y acciones han tomado con respecto a la conservación y promoción de la actividad turística en su distrito?
12. Se realizan alianzas con el sector público y privado en temas de turismo en su distrito.
13. Cree usted que el turismo sería una alternativa de desarrollo para su distrito.
14. ¿Cuál cree usted que es el principal factor que impide el desarrollo del turismo en su distrito?

**Cuadro N° 1: Entrevista al alcalde del Distrito de Shapaja**

Variables	Ítem/indicador	Respuesta
	Interés por parte la municipalidad en relación al turismo	Se está trabajando en mejora del turismo en el distrito mediante la inclusión de un presupuesto participativo para la mejora del turismo
	Lugares de interés que visitan los turistas	Lo más visitado es las cascadas de Pucayaquillo y orillas del río Huallaga.
	Proyectos en temas de turismo	Implementación de señalización a las cascadas de Pucayaquillo, mejorar la infraestructura de la alameda.
	Alianzas con empresas turísticas	Se está trabajando en temas turísticos con las agencias de viajes con la finalidad de promocionar los lugares de interés para los visitantes.
VD: Desarrollo de la Actividad Turística	Concepto de turismo	Son personas que llegan a visitar un lugar de interés turístico, como cataratas, comunidades, etc, ya sea nacional o extranjero.
	Desarrollo del turismo	Recién este año estamos dando énfasis al turismo en nuestro distrito
	Planes en temas de turismo	Durante la gestión se vienen desarrollando varias actividades como por ejemplo: la creación del área de turismo en la municipalidad, con la finalidad de brindar información a las personas que visitan nuestro distrito para hacer turismo.  Creación de un plan de trabajo con respecto a turismo.
	Inventario de los lugares de interés turístico	Específicamente la municipalidad no tiene un inventario lo único que nosotros contamos es con lo que se realizó la DIRCETUR hace unos años atrás.
	Planta turística	Contamos con restaurantes y alojamientos pero no cuentan con los requisitos necesarios para la buena atención y que se sientan confortables en la estadía los visitantes falta mejorar.

Fuente: *Elaboración Propia, Ushiñahua J., Ponce V; Junio 2015*

## GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS

Foto 01

Encuestando a un poblador del caserío de Santa Rosa



Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015

Foto N° 02

Encuesta a poblador del distrito de Shapaja



Fuente: Elaboración Propia: Octubre 2015

### Foto N°3

#### Encuestando a una pobladora del distrito de Shapaja



*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

### Foto N°4

#### Charla con un poblador del caserío Santa Rosa



*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

### Foto N°5

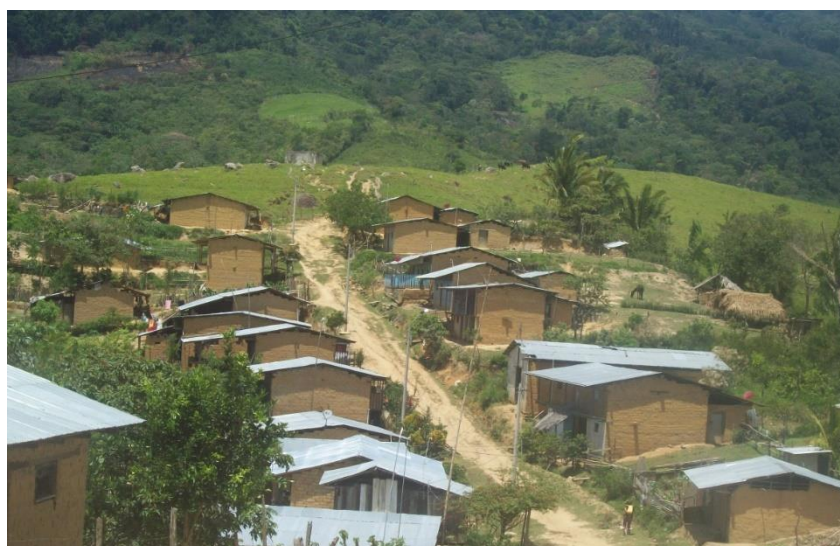
#### Vista panorámica del caserío de Santa Rosa



*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

### Foto N° 6

#### Vista panorámica del caserío de Santa Rosa



*Fuente: Archivo Propio Ponce. V, Ushiñahua. J: Octubre 2015*

**Foto N° 7**

**Charla con una pobladora del caserío de Santa Rosa**



*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

**Foto N°8**

**Encuesta a un poblador de caserío de Santa Rosa**



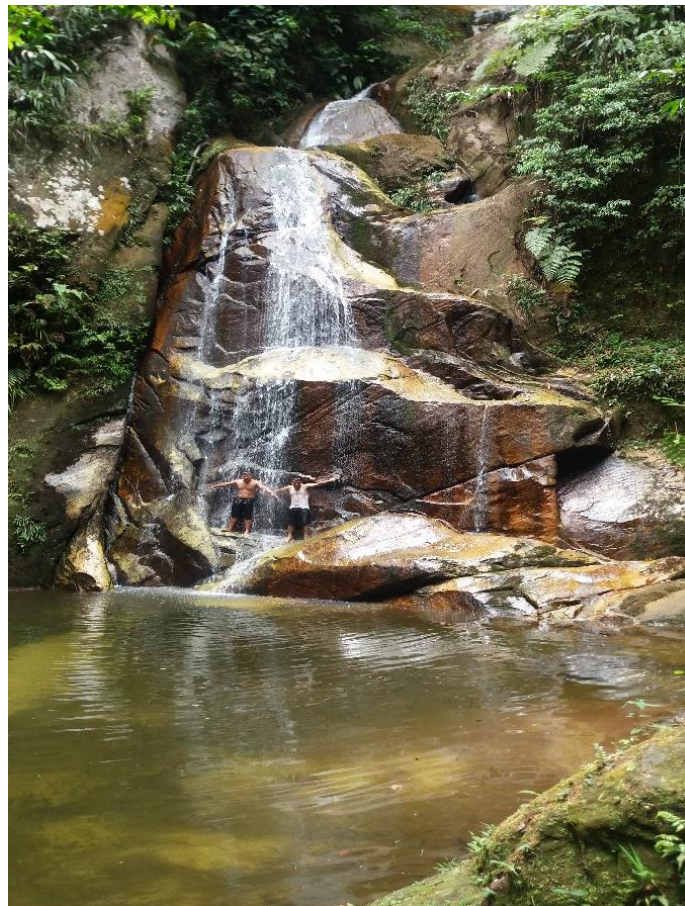
*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

**Foto N° 9**  
**Cascadas de Pucayaquillo**



*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

**Foto N° 10**  
**Cascadas de Pucayaquillo**



*Fuente: Elaboración propia: Octubre 2015*

## **LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS**

<b>UNSM</b>	<b>: Universidad Nacional de San Martín</b>
<b>OMT</b>	<b>: Organización Mundial del Turismo</b>
<b>UCW</b>	<b>: World Conservation Union</b>
<b>UNESCO</b>	<b>: Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura</b>