

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**



**CULTURA TURÍSTICA DE LOS EMPRENDEDORES DEL**  
**SANTUARIO HISTÓRICO BOSQUE DE PÓMAC PARA SU**  
**DESARROLLO TURÍSTICO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

**AUTOR**

**ESTEFANI CAROLINA ATOCHE BURGOS**

**ASESOR**

**MARIA DE LAS MERCEDES ELIZABETH VIGO GÁLVEZ**

<https://orcid.org/0000-0003-3203-948X>

**Chiclayo, 2021**

**CULTURA TURÍSTICA DE LOS EMPRENDEDORES DEL  
SANTUARIO HISTÓRICO BOSQUE DE POMAC PARA SU  
DESARROLLO TURÍSTICO**

PRESENTADA POR:

**ESTEFANI CAROLINA ATOCHE BURGOS**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y SERVICIOS  
TURÍSTICOS**

APROBADO POR:

Fanny Mabel Manay Guadalupe  
PRESIDENTE

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo  
SECRETARIO

María de las Mercedes Vigo Gálvez  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este artículo científico a mi madre, Antonia Burgos Ruíz, quién es el motor más grande en mi vida y a mi padre Javier Atoche Canales, mi orgullo más grande.

Los amo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y a la vida por regalarme esta oportunidad de formación académica.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos.

Agradezco infinitamente a mi asesora de tesis la Mgtr. María Vigo Gálvez, quién, a través de sus conocimientos y delicadeza, me orientó paso a paso para la realización de este artículo científico, permitiéndome aprender mucho más de lo estudiado en la investigación.

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Revisión literaria .....</b>	<b>8</b>
<b>Materiales y métodos.....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>14</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>14</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>29</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>29</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>30</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>34</b>

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general, analizar la cultura turística de los emprendedores del SHBP para su desarrollo turístico; como objetivos específicos, comprender la cultura turística de los emprendedores y diagnosticar el desarrollo turístico del SHBP. El tipo de metodología empleada ha sido de enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico, tomando una población total de 21 emprendedores y considerando una muestra no probabilística, con un tipo de muestreo no probabilístico intencional, en el que se ha entrevistado a tres representantes de los emprendedores y un experto. Los resultados han señalado que gran parte de los emprendedores del SHBP, tienen una cultura turística positiva, pero, por otro lado, se evidencia debilidad cognitiva e instrumental. Por lo tanto su desarrollo turístico no es progresivo, como lo indican los resultados de sostenibilidad política, económica, humana y social, pues aunque gran parte de los emprendedores tiene identidad cultural y participación activa en la actividad turística; el problema es que antes del estado, no muestran interés por ayudar a los emprendedores de forma constante; y los programas de capacitación por parte SERNANP son de forma esporádica, lo que dificulta el desarrollo de la cultura turística de los emprendedores. Se puede concluir que, claramente existe una relación directa entre la cultura turística de los emprendedores y su desarrollo turístico, bajo esta premisa se plantean recomendaciones que permitan fortalecer la cultura y el desarrollo turístico en el SHBP, y por supuesto beneficios económicos que conduzcan a una mejora en la calidad de vida de los emprendedores.

**Palabras clave:** Emprendedores, Cultura turística, Desarrollo turístico, Turismo.

**Clasificación JEL:** Z19

## Abstract

The general objective of this research is to analyze the tourism culture of SHBP entrepreneurs for their tourism development; as specific objectives, understand the tourism culture of entrepreneurs and diagnose the tourism development of the SHBP. The type of methodology used has been a qualitative approach, with a phenomenological design, taking a total population of 21 entrepreneurs and considering a non-probabilistic sample, with a type of intentional non-probabilistic sampling, in which three representatives of the entrepreneurs have been interviewed. entrepreneurs and an expert. The results have indicated that a large part of the SHBP entrepreneurs have a positive tourist culture, but, on the other hand, cognitive and instrumental weakness is evidenced. Therefore, its tourism development is not progressive, as indicated by the results of political, economic, human and social sustainability, because although a large part of the entrepreneurs has a cultural identity and active participation in tourism; The problem is that state entities do not show interest in helping entrepreneurs constantly; and SERNANP's training programs are sporadic, which makes it difficult for entrepreneurs to develop tourism culture. It can be concluded that there is clearly a direct relationship between the tourism culture of entrepreneurs and their tourism development, under this premise recommendations are made to strengthen tourism culture and development in the SHBP, and of course economic benefits that lead to improvement. in the quality of life of entrepreneurs.

**Keywords:** Entrepreneurs, Tourism culture, Tourism development, Tourism.

## Introducción

El turismo es considerado como uno de los fenómenos sociales que mayor influencia ha tenido en la cultura moderna, resultante de interacciones entre oferta y demanda, que han generado que los productos turísticos se extiendan de forma creciente con el pasar de los años, de tal modo que los sujetos que forman parte de esta actividad gocen de beneficios a causa del impacto que se recibe por parte de este; dando lugar así a un fenómeno dinámico, cambiante y en continua evolución (Morére, 2017).

Las capacidades cognitivas y la actitud de los emprendedores de una comunidad turística son de vital importancia para la gestión de los destinos turísticos, dado que son elementos de la cultura turística que aportan ventajas competitivas para el posicionamiento estratégico, la satisfacción de visitantes y anfitriones (Rivera & Peralta, 2016).

Para alcanzar este desarrollo se deberá priorizar la formación de la cultura turística de la población anfitriona residente en los destinos urbanos desde una perspectiva endógena y participativa, prestando especial atención a las dimensiones cognitivas, instrumentales y actitudinales (González, 2015). Esto permitirá conformar un turismo más seguro y responsable, ya que el enfoque no sólo deberá ir en el mantenimiento del recurso, sino en los beneficios que se desea obtener del mismo, llegando a enfocar esfuerzos en objetivos en los que se pueda alcanzar beneficios personales y en la contribución del desarrollo de su localidad. (Espeso, 2019).

Bajo esta premisa, la gestión participativa del turismo desde la propia comunidad es requisito básico para garantizar la funcionalidad del sistema de turismo, de la misma forma, un modelo de desarrollo turístico implantado, ejerce control fundamental sobre las actitudes y comportamientos sociales que caracterizan el escenario turístico, en el que la cultura turística proyectada por la comunidad repercute favorable o desfavorablemente sobre la imagen percibida del destino (Dorta & Cantero, 2020).

El Santuario Histórico Bosque de Pómac (SHBP) es un Área Natural Protegida (ANP), que se ubica en el departamento de Lambayeque – Perú, guarda gran riqueza cultural porque es cuna de la Cultura Sicán, y natural porque conserva y protege la más densa formación de algarrobos del planeta. El SHBP se ha posicionado como destino ideal para el desarrollo de la actividad turística como eje articulador entre los diferentes actores del sector público, privado, academia y comunidad local (Esparza et al. 2020)

Entre los problemas que se identificaron en el SHBP, es la debilidad de la gestión de los emprendimientos locales, desconocimiento de indicadores de sostenibilidad y de los beneficios de los servicios turísticos que provee el SHBP, entre otros. Todo esto repercute en el nivel de participación y mejora de la calidad de vida de las poblaciones locales, propiciando posibles conflictos sociales o desarrollo de actividades ilegales que afectan la conservación del SHBP (Esparza et al. 2020)

Otro de los problemas con mayor incidencia en la sostenibilidad del SHBP es el desconocimiento que se tiene sobre los factores económicos, ambientales y sociales que los emprendimientos locales favorecen en la sostenibilidad de un ANP (SERNANP, 2017). Los efectos negativos que se propician con este escenario poco favorables es: débil producto turístico que impide la consolidación del ecoturismo, gestión de destino ineficiente, desarrollo turístico, entre otros (SERNANP, 2017).

Bajo el panorama expuesto es que se planteó como problema de investigación ¿Cómo es la cultura turística de los emprendedores del SHBP para su desarrollo turístico?, teniendo como referencia a González (2014)

Ante esta problemática es que los resultados de la presente investigación son de gran relevancia para diversas instituciones públicas, privadas, la jefatura del SHBP y actores involucrados, con la intención de que los emprendedores estén plenamente capacitados en cultura turística y por consiguiente la

posibilidad de una nueva visión del mundo a través de la mejora de sus emprendimientos, bienestar económico, contribución de nuevos puestos de trabajo para la comunidad local, y simultáneamente la motivación de que más jóvenes de la localidad tendrían la motivación de capacitarse en líneas educativas, cultura turística, entre otros, lo que permitiría el aprovechamiento de recursos mediante sus emprendimientos trayendo como consecuencia la mejorara de su calidad de vida, lo cual, nos llevaría a pensar en un panorama más alentador para el desarrollo turístico en el SHBP.

El presente artículo fue complementado con antecedentes y bases teóricas que explican teorías y definiciones de las variables de estudio, con la finalidad de llegar a la recolección de datos, el desarrollo de los resultados y la discusión, para cerrar con una serie de conclusiones que respondan a los objetivos establecidos. Como objetivo general, analizar la cultura turística de los emprendedores del SHBP para su desarrollo turístico y como objetivos específicos, comprender como es la cultura turística de los emprendedores del SBHP, diagnosticar el desarrollo turístico del SHBP y proponer un plan de capacitación para el fortalecimiento de la cultura turística de los emprendedores del SHBP.

### **Revisión literaria**

Velasco, M. (2016), destaca la importancia del conocimiento en la cultura turística para el desarrollo de una localidad como la conformación de una dimensión que genera un conjunto de indicadores a la determinación de una cultura turística como tal. Acentuando su importancia en la capacidad que tiene un poblador para orientar a un turista o visitante, con respecto a datos específicos de los recursos con los que cuenta una comunidad. En efecto, Díaz (2017), sostiene que el conocimiento en cultura turística es una dimensión que se encarga de evaluar el nivel cognitivo de un determinado grupo de estudio, con respecto a conocimientos históricos, conocimientos geográficos, servicios turísticos y aquellas técnicas de administración que son empleadas al momento de gestionar la oferta y la demanda que caracteriza a un determinado lugar.

Varisco et al. (2016) han expresado que la cultura turística deberá de ser analizada desde dos perspectivas, desde el punto de vista del visitante y el punto de vista de la comunidad local. Es de esta forma, mediante el cual los destinos turísticos han tenido que contar con un proceso de transformación significativo, en donde la mejora del turismo será consecuencia de una serie de implementos y roles de extensión de procesos que traigan consigo, la mejora de la conciencia, tanto turística como ambiental.

Trejo y Marcano (2016) señalaron que la conciencia turística, analizado desde un enfoque distinto, ha llegado a formar parte de un conjunto de comportamientos de la comunidad local, que promuevan la incorporación de formación cultural y conservación del medio ambiente, con el propósito de que el producto y/o servicio que sea ofrecido, genere una satisfacción plena a los turistas o visitantes. Mientras que, Ruiz (2017) se ha interesado de forma prioritaria, en conocer cuál es la percepción de los pobladores con respecto al turismo, pues considera que donde hubo conservación de patrimonio, existió una percepción consciente respecto al mismo. Sin embargo, esta condición no es generalizada, pues depende de cada comunidad en donde los pobladores pueden contar con una buena o mala percepción respecto al efecto que genera la afluencia de turistas dentro de una localidad determinada.

Por consiguiente, Such y Riquelme (2020), han expresado también que, la cultura turística está relacionada con la conservación del patrimonio cultural, pues ha buscado conectarse en términos de nacionalidad, identidad cultural y amor por lo tradicional, en el que los recursos que son empleados suelen estar relacionados con promociones culturales, rutas turísticas y buen trato hacia los visitantes, pues es un vehículo importante para la transmisión de experiencias, conocimientos y aptitudes.

Prada y Pesántez (2017), sostienen que el nivel de cultura turística de las personas se ha encontrado relacionado de forma significativa con la motivación que se puede tener con respecto a los recursos

turísticos y la exposición de estos. Bajo este contexto, se intenta promover la valoración que se tiene, con la finalidad de que el servicio ofrecido sea de calidad y que los turistas puedan compartir una experiencia completa y amplia.

Esparza et al. (2020), sostienen que la comunidad receptora es una pieza fundamental para el desarrollo turístico de una localidad, pues esta debe administrarse de manera que contribuya a conservar la biodiversidad del destino y fomentando el aprendizaje ambiental a través de la educación y la interpretación; precisamente, actores clave para una gestión eficaz del SHBP, son sus emprendedores, quienes han mostrado no tener conocimientos específicos sobre el impacto ambiental que generan sus actividades ecoturísticas en el SHBP.

Simultáneamente, Esparza et al. (2020), señalan que en los emprendimientos del SHBP, existen indicadores necesarios de implementar y cumplir para lograr que la región alcance su nivel máximo de desarrollo, evolución y la oportunidad de mejorar la calidad de vida de toda la comunidad; dentro de los cuales se destaca la conservación de esta ANP, liderazgo sostenible, emprendimientos desarticulados, asociaciones sin un liderazgo activo ni participación de los socios.

Además de lo expresado, Morales et al. (2018), han señalado que el desarrollo turístico dentro de una comunidad es fomentado por eventos de origen histórico, pues suelen ser consideradas como manifestaciones que fomentan el desarrollo turístico sostenible. Esto, debido a que el turismo ha gozado de tendencias modernas con una diversidad de mejoras y cambios culturales, donde los eventos de origen históricos empujan a que se maximice el registro de visitas, encontrando de esta forma, rangos complementarios, todo esto con la finalidad de que se pueda mostrar la riqueza de recursos y exista un nivel de interacción entre la comunidad y los visitantes. Así mismo, Villena (2018) ha expuesto la necesidad de que el desarrollo del turismo se sustente en la formación cultural de las personas que buscan desarrollarlo, puesto que genera mejores condiciones de trato y calidad de servicio a los visitantes, lo que repercute directamente con el desarrollo turístico de un determinado destino.

Rivera y Peralta (2016) destacan que el desarrollo turístico corresponde a las cualidades con la que cuenta una localidad para poder ser considerada como un buen destino turístico, dependen del nivel de conocimiento de sus colaboradores y el entretenimiento que conformará el conjunto de recursos turísticos con los que se cuenta. Así mismo, Rius y Rubio (2016) han establecido que el desarrollo turístico está ligado al nivel de gobernanza que caracteriza a un pueblo está vinculado a ofrecer una experiencia admirable al turista y/o visitante, en cuanto a la posibilidad de ofrecer una calidad de servicio e interacción óptima con el turista.

Después de haber expuesto los antecedentes de la investigación, se procederá a exponer las bases teóricas, compuestas por las definiciones conceptuales más importantes dentro de la investigación:

Lalangui, Espinoza y Pérez (2016), indican que la definición descriptiva de cultura se encontraba presente en esos primeros autores de la antropología decimonónica. El interés principal en la obra de estos autores (que abordaba problemáticas tan disímolas como el origen de la familia y el matriarcado, y las supervivencias de culturas antiquísimas en la civilización occidental de su tiempo) era la búsqueda de los motivos que llevaban a los pueblos a comportarse de tal o cual modo. En esas exploraciones o entre la tecnología y el resto del sistema social.

Asimismo, el turismo se define como el fenómeno socioeconómico que influye de gran manera en el crecimiento cultural y en la riqueza de los pueblos o que es el movimiento de humanos para intercambiar conocimiento, cultura, aventuras e idiomas (Rius & Rubio, 2016).

La cultura turística es definida como el agrupamiento de conocimientos, valores y actitudes que fortalecen la identidad, fomentando un buen trato al turista, nacionales o extranjeros, promoviendo la protección del patrimonio en todas sus expresiones, reconociendo al turismo, como el principal

mecanismo de desarrollo sostenible del país (Morere, 2017).

De la misma forma, se logra entender cuando dentro de ella existe una parte fundamental que se ve orientada al conocimiento y valoración de las tareas turísticas que busca la satisfacción del visitante, y con ello obtener el mayor beneficio para las comunidades receptoras (Prada, Armijos, Crespo & Torres, 2017).

Existen diferentes tipos de dimensiones e indicadores y son las siguientes (González, 2014):

La dimensión cognitiva se considera a través de los conocimientos históricos, geográficos y servicios turísticos que tienen los pobladores con relación a su patrimonio, legado cultural y recursos naturales de su localidad, además de la gestión con la que se trabaja y de las técnicas empleadas para la ejecución de esta (Villena, 2018).

Conforma también los conocimientos que se relacionan con el entendimiento y el concepto de los problemas turísticos, como la posesión de los esquemas inteligibles sobre las posibles soluciones y sus responsables, asimismo se destaca el interés informativo, como las imágenes de sí mismo y del grupo, los conocimientos del patrimonio, como el pasado histórico de la comunidad (Rivera & Peralta, 2016).

De esta forma estos conocimientos permiten aprender la teoría, de todo lo que sucedió y se produjo mediante las fuentes escritas, materiales o tradicionales, además que el conocimiento geográfico, nos permite identificar los distintos espacios donde se encuentran los lugares turísticos y de igual manera las referencias ecológicas y socioculturales relacionados con las particularidades de los mercados turísticos más frecuentes (Espeso, 2019).

La base de estos conocimientos son los factores que aportan ventajas que generen competencia y un posicionamiento estratégico, así como también la satisfacción de los visitantes y de los anfitriones (González, 2009).

Esto se da a través de la interacción de los ciudadanos como un punto primordial y básico, que permite lograr el alcance local en un determinado lugar, con el objetivo de fomentar y fortalecer la identidad cultural de los pobladores de la zona e integrarse como comunidad (Varisco, Beseny & Padilla, 2016).

Simultáneamente, los beneficios del conocimiento son las tiene oportunidades, beneficios y fortalezas, las cuales han permitido generar planes para el desarrollo de una localidad, al mismo tiempo mediante proyectos de desarrollo turístico, donde se trabaje de manera integral los servicios y la adaptación turística (Prada & Pesántez, 2017).

A través de la dimensión instrumental, se permite garantizar actitudes positivas las cuales están ligadas y comprometidas al desarrollo turístico, comportamientos responsables que permitan potenciar prácticas basadas en la identidad y verdaderos valores del espacio local, esto permite que se reconozca las distintas necesidades y así diagnosticar lo que le falta a la comunidad local (González 2014).

Dado que son el conjunto de habilidades que garantizan una mejor gestión local para el sector turístico, como las habilidades para establecer vínculos sociales, las cuales también están vinculadas a la forma en la que emitimos un juicio de nosotros mismos y lo que algunas veces se muestra con conductas aisladas (Morales, Martínez & Martínez, 2018). De igual forma, las habilidades para tomar decisiones de sociedad se reflejan en la vida profesional, pues, a través de las distintas decisiones elegidas, es que se marca el buen funcionamiento y el futuro crecimiento de una empresa, así como también el fracaso de este. De la misma forma, las habilidades para la búsqueda de solución de problemas se logran a través de reglas que garanticen diversidad en disciplina, esto se logra con un nivel alto de compromiso e identidad, y estas mismas se consideran las directrices para la canalización del pensamiento de la dirección (Lalngui, Espinoza & Pérez, 2016).

De acuerdo con lo expresado por Val (2017), la importancia de la cultura turística empieza desde el nivel cognitivo, en donde se incrementan los conocimientos que tienen los pobladores con respecto a patrimonio y legado cultural. Además, de hacer uso de términos correctos y correspondientes, el cual se puede obtener mediante programas de capacitación y fortalecimiento. Estos programas surgen a causa del reflejo de una cultura turística débil por parte de la comunidad, en donde la importancia queda sustentada puesto que son agentes involucrados en actividad turística. De la misma forma, Jean (2016), ve la importancia de la cultura turística desde otra perspectiva, en donde el aporte económico es el centro de todo. Una elevada cultura turística, genera que los pobladores se den cuenta de sus posibilidades y se desarrolle ese espíritu emprendedor por ofrecer algún producto turístico, esto genera que el turista tenga un abanico de servicios por el cual optar y esto desencadenaría beneficios económicos en la región y el desarrollo socio cultural.

Con respecto a la dimensión actitudinal, se puede señalar que está basado en algo simple, que se da a través de la disposición asegurada que muestra la comunidad anfitriona al mostrar interés y compromiso para desdoblar valores personales y sociales frente a una actividad turística; en donde se fomenta una concientización turística, orientada en la transformación de actitudes y/o acciones negativas, por actitudes que posibiliten una convivencia armónica con respecto al turismo y las comunidades receptoras, basada en una administración participativa y con efecto multiplicador de todos los sujetos concientizados (González, 2014).

Por consiguiente, la predisposición para solucionar problemas relacionado a la conservación del patrimonio cultural y/o la colaboración para trabajar en la mejora del recurso natural, detalla evaluaciones que permiten analizar la actividad frente al turismo por parte de la localidad, lo que fomenta un turismo responsable y la posibilidad de una convivencia armónica entre el turismo y las comunidades receptoras (Trejo & Marcano, 2016).

Con relación al desarrollo turístico, Bórquez, Bourlon y Moreno (2019) lo definen como el mejoramiento de los establecimientos y servicios ideales con la finalidad de salvaguardar los recursos naturales y/o turísticos y satisfacer las amplias demandas de los turistas, de modo que con el pasar de los años se conserve el patrimonio cultural y así poder garantizar una mejora de oportunidades en vista de un futuro prometedor.

WTO (2013) sostiene que un desarrollo turístico mal ubicado con actividades turísticas mal dirigidas, pueden ser muy dañino para la biodiversidad en áreas sensibles. En efecto, una prioridad en sus políticas de desarrollo y con el apoyo de organizaciones, formular e implementar intervenciones para aumentar la contribución del turismo a la reducción de la pobreza. Y todos los aspectos negativos que posee una localidad turística subrayan la necesidad de que el desarrollo turístico se planifique y gestione con mucho cuidado. Esto requiere que los gobiernos establezcan e implementen políticas claras sobre el control y gestión del sector, en conjunto con todos los actores del turismo. Bajo esta premisa se trabajó con las cinco dimensiones propuestas por el autor, tales como: sostenibilidad política, económica, humana, social y sostenibilidad ambiental.

La sostenibilidad política explica que el ámbito político es fundamental para desarrollar sosteniblemente el turismo en una región, debido a que se posicionan en primer lugar las prioridades de la sociedad y se analizan estrategias con las que brindará un aporte significativo a los objetivos que tiene una comunidad, en donde el turismo no sólo puede llegar a ser un factor clave, sino que puede llegar a desempeñar el principal potencial económico de esta. El autor sostiene que los indicadores que permitirán la evaluación de esta dimensión son los siguientes: programas de desarrollo, política y gobernanza turísticas (Rius & Rubio, 2016).

Con respecto a los programas de desarrollo turístico, se sostiene que son aquellos instrumentos que el estado, gobierno y todos los entes involucrados deberían planificar en base a la realidad turística de una determinada región, mediante el cual se evalúan los esfuerzos que se han tenido, no sólo por parte de la población, sino también tomando como referencia las políticas públicas aplicadas (Morere, 2017).

Mientras que, Prada, Armijos, Crepo y Torres (2017), explican que la política turística está conformada por un conjunto de planes adecuadamente pensados de forma estratégica que toman como base la implementación de una gestión de turismo sostenible, siendo reforzada por un conjunto de normativas que le den sustento legal a cada acción tomada.

Así mismo, Vilena (2018) sostiene que la gobernanza turística es toda estructura política que se encarga de supervisar el desarrollo de las acciones establecidas en búsqueda del desarrollo turístico de una localidad. En esta gobernanza, no sólo se ven involucrados los organismos públicos, sino también la entidad privada y la población, pues, así como se ven beneficiadas, se tienen que hacer responsable de ciertas acciones que generan un impacto negativo en el desarrollo sostenible.

Con respecto a la sostenibilidad económica es aquella que aporta una mejora competitiva al sector turismo, debido a que está relacionada directamente con la inversión y mejora técnica de este. Los indicadores que permitirán medir la sostenibilidad económica son: la contribución económica, el entorno empresarial, la gestión de riesgos y el posicionamiento del producto (Rivera & Peralta, 2016).

Además, Espeso (2019) sostiene que la contribución económica busca medir cuantificablemente el aporte que brindan los turistas en una determinada localidad. Para ello, se buscan valores de índices de llegada, aporte económico, estructura con la que cuenta el sector y entre otros aspectos que sirven para diagnosticar los efectos que genera la llegada de turistas y visitantes. De igual forma, la Toselli (2019) define al entorno empresarial como aquel contexto en el que se desarrollan las actividades de transacción turística, tales como compra y venta de bienes o servicios, o el empleo de los recursos turísticos con los que cuenta una localidad. Esta no sólo se ve afectada por factores internos, sino externos, que tienen incidencia en los emprendedores locales.

Además, Varisco, Benseny y Padilla (2016), definen al posicionamiento del producto como la mejora de la imagen que tiene un recurso turístico, con respecto a los demás, con la finalidad de desarrollar una preferencia por parte de los turistas, así mismo, este ámbito también deberá enfocarse hacia un mejor posicionamiento de los emprendimientos turísticos locales. Así mismo, Prada y Pesántez (2017) definen a la gestión de riesgo como aquella herramienta que permite medir la posibilidad de pérdida que tiene el sector. Esto se debe a que muchos factores pueden afectarlo y la toma de decisiones puede ser contraproducente o no puede llegar a solucionar nada.

En relación con lo mencionado anteriormente, Such y Riquelme (2020) definen a la sostenibilidad humana como aquel desarrollo progresivo que se realiza en una determinada comunidad, con el fin de garantizar y promover su calidad de vida. De esta forma, es que se relaciona mucho más con el beneficio económico que esta puede llegar a desarrollar en el transcurso de su vida. Los indicadores que el autor plantea para evaluar esta dimensión son: las condiciones de trabajo y la evaluación de las actividades. Mientras que, Langui, Espinoza y Pérez (2016), sostienen que las condiciones de trabajo son aquellas situaciones laborales que otorgan al poblador un ambiente laboral donde se priorice el crecimiento y desarrollo de esta misma. Por este motivo, es que está muy relacionado con altos niveles de satisfacción personal.

Además, Ortiz, Vivas y Molina (2015), sostienen que la evaluación de las habilidades consta de aquella medida en la cual se evalúa el desempeño que tienen los trabajadores dedicados al sector turismo, siendo este comportamiento un claro limitante para el desarrollo de este, debido a que ciertas acciones requieren de ciertos niveles de capacitación y desempeño mínimo, esto, con el único fin de

satisfacer la demanda de la población. Sin embargo, Trejo y Marcano (2016) buscan con la sostenibilidad social, reducir en gran medida los índices de pobreza, teniendo como finalidad fomentar el desarrollo turístico. Esto prospera en base a las nuevas medidas internacionales de generar la inclusión en todos los ambientes y niveles de la sociedad.

Mientras que, Ruiz (2017) sostiene que el turismo debe de ser considerado como foco de desarrollo social, debido a que es principal generador de riqueza en ciertas ciudades, cuya actividad económica se desenvuelve en base a lo mencionado. Esta reducción de pobreza tiene como efecto, la mejora de la ciudad en todos sus ámbitos. Sin embargo, Bórquez, Bourlon y Moreno (2019) señalan que el fortalecimiento de iniciativas turísticas aborda la reducción de personas pobres, el flujo de ingresos y la maximización de beneficios. Se relaciona directamente con la gobernanza, debido a que la planificación y desarrollo de la comunidad, involucra en gran medida la participación de entidades públicas y/o privadas y el involucramiento de la población.

De igual forma, Rius y Rubio (2016) sostienen que la inclusión de grupos desfavorecidos son las acciones que permiten ubicar qué grupos sociales son los que no se ven beneficiados directamente con el desarrollo del sector turismo. Además, Moreré (2017) indica que, prestar atención a posibles indicadores que afectan a la comunidad, permitirá prevenir impactos sociales negativos que generen una mala influencia para el desarrollo turístico de una determinada localidad. Bajo esta premisa, es que se plantea como mejor estrategia, la prevención.

Sin embargo, Prada, Armijos, Crespo y Torres (2017) definen a la sostenibilidad ambiental como el mantenimiento del entorno natural que rodea a la oferta turística. Este pretende mantener la biodiversidad, los paisajes, el patrimonio, entre otros aspectos, debido a que forman parte de un desarrollo turístico sostenible. Los indicadores que la evalúan son: patrimonio cultural y natural, sostenibilidad de desarrollo y seguimiento de impactos turísticos. Además, Viena (2018) menciona que, el turismo está relacionado directamente con elementos que forman parte del legado que se ha contraído del pasado, como el patrimonio natural y cultural, pues muchas veces, estos valores son los que definen los motivos por el cual los turistas deciden visitar una determinada localidad.

Mientras que, Espeso (2019) indica que el desarrollo sostenible debe de conservarse con el pasar del tiempo, debido a que, muchas veces una gran limitante es la economía de una localidad, en donde se asumen sobre costos que no podrán ser mantenidos sin una inversión externa constante. Así mismo, Toselli (2019) define al seguimiento de los impactos turísticos como aquellas medidas de supervisión, en el que se analizan las estrategias planteadas y se comparan con las acciones que se están desempeñando en la actualidad, de acuerdo con ciertos indicadores de medición.

## **Materiales y métodos**

La presente investigación ha sido realizada bajo un enfoque cualitativo debido a la forma de obtención de datos y la representación de estos, con la finalidad de analizar la cultura turística de los emprendedores del SHBP para su desarrollo turístico. Blasco y Pérez (2007), definen a la investigación cualitativa como el enfoque de investigación que tiene como finalidad, analizar la realidad natural, permitiendo determinar la forma en la que suceden los hechos y la interpretación de fenómenos en base a métodos descriptivos que corroboren lo dicho. Así mismo, se estima un diseño fenomenológico, debido a que se ha considerado el análisis de los discursos basados en temas específicos como medida de evaluación; por lo cual, Hernández (2016) considera al diseño fenomenológico, como aquel diseño de investigación que se centra en evaluar un problema desde el contexto de la sucesión de eventos.

Para lograr los objetivos propuestos en la investigación, se tomó como población de estudio a 21 emprendedores que forman parte del Santuario Histórico Bosque de Pómac. Con respecto al tamaño muestra, se aplicó entrevistas a profundidad a tres representantes de los emprendimientos locales y a

un experto. Patton (1990) sustenta que resulta complicado determinar un número mínimo o máximo de entrevistados, pues la finalidad no obedece a una representación estadística, sino que consiste en el estudio minucioso de la información que se obtenga de las conversaciones con los entrevistados, por lo tanto, podemos comenzar realizando un par de entrevistas por cada uno de los perfiles ya delineados al principio de la investigación.

De esta forma, fue que la muestra ha sido no probabilística, con un tipo de muestreo, no probabilístico intencional. Cohen y Gómez (2019), sostienen que este tipo de muestras suceden cuando el investigador elige elementos necesarios, bajo un buen juicio personal para el desarrollo de una investigación. Con respecto a los criterios de selección, sólo han sido consideradas aquellas personas que están relacionadas de forma directa con la actividad turística del SHBP, tales como emprendedores y/o expertos. Bajo esta premisa es que sólo se ha contado como tamaño poblacional a los representantes de cada asociación de emprendedores y a un experto que trabaja en contacto directo con estos emprendedores.

Es así como, se emplearon entrevistas a profundidad como técnica de recolección de datos, teniendo como instrumento la guía de preguntas. Para Sampieri, Fernández y Baptista (2014), esta es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada, siento esta, una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista), como conceptual (presenta los tópicos de la entrevista en un lenguaje cotidiano, propio de las personas entrevistadas), además, debe ser flexible y permitir dar cabida al surgimiento de nuevas preguntas e incluso nuevos temas durante el desarrollo de la entrevista. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Cabe indicar que los instrumentos empleados, han sido validados por juicio de tres expertos, que se encuentran relacionados con la cultura turística de los emprendedores. Después de un estudio minucioso y de algunas modificaciones por parte de los expertos en función a la experiencia y el alcance que estos tenían sobre la investigación, es que se ha obtenido su aprobación y después de ello se ha podido aplicar los instrumentos trabajados.

## **Resultados y discusión**

### **Resultados**

Con respecto al objetivo “Comprender la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac”, se puede señalar que:

Desde la **dimensión cognitiva**, se determina falta de conocimientos, formación e información, en general no se ha tenido clara fechas de acontecimientos importantes del SHBP, ni se ha tenido un concepto claro acerca del turismo, han sido conceptos insipientes, sin llegar a definiciones precisas. Sin embargo conocen las características del SHBP y su entorno, pues son con lo que se encuentran en contacto de forma directa y constante, como son la flora y la fauna. Cabe señalar que los conocimientos que tienen, son conceptos adoptados empíricamente, pues casi todos los emprendedores son personas empíricas.

Con respecto a la **dimensión instrumental**, los emprendedores muestran debilidad para comunicarse pues, cuando se les plantea una interrogante su respuesta no llega con claridad o no es una respuesta orientada a la pregunta. Por otro lado, señalan habilidades para gestionar problemas y solucionar conflictos inmediantos con los visitantes. Bajo esta premisa es que intentan brindar un buen servicio, con el objetivo de que los visitantes gocen su estadía y puedan recomendar el recurso turístico. Sin

embargo, existe falta de autocrítica, donde no se ha llegado a reconocer que elementos podrían llegar afectar la calidad del servicio, así mismo, hay dificultad para reconocer estrategias de gestión que permitan optimizar estas situaciones.

Cabe señalar que las deficiencias que hayan podido demostrar los emprendedores del SHBP, han intentado ser compensadas con programas de capacitación impartidos por la empresa ECOSERV, quien maneja un contrato de administración con el SERNANP, dentro de lo cual está planteado un programa de capacitación a los emprendedores dentro de la zona de amortiguamiento de Pómac. Sin embargo, los emprendedores señalan que estas son ocasionales, simultáneamente, la Municipalidad regional no se ha involucrado con este proceso de desarrollo.

En relación a la **dimensión actitudinal**, la mayoría de los emprendedores han mostrado una actitud positiva con la llegada de visitantes, pues lo relacionan con ingresos económicos, la generación de trabajo, contribuyendo al mismo tiempo a la creación de puestos de trabajo para la comunidad, logrando así una mejor calidad de vida para su localidad. Además, se ha reconocido que la mayoría de los emprendedores se caracterizan por mantener una actitud activa a través de la participación con respecto a la conservación del SHBP; lo cual refleja expresión de valores como, rechazo ante las malas prácticas que afecten al SHBP e interés por contribuir con la solución de problemas ambientales, pues la mayoría de ellos participan de la limpieza del Santuario y son guardaparques voluntarios, ya que un tiempo éste se vió afectado por la contaminación y la tala ilegal.

Así mismo, en relación al objetivo “Diagnosticar el desarrollo turístico del Santuario Histórico Bosque de Pómac”, se ha podido identificar que no todos los emprendedores han elevado sus condiciones y calidad de vida, algunos no han sufrido variaciones y se han mantenido en el tiempo, puesto que están supeditados a los efectos de la temporalidad, siendo en ferias, días feriados y el mes de septiembre donde tienen ingresos por la venta de sus productos o servicios, mientras que otros han incrementado sus ingresos el cual les ha permitido que aumenten el potencial en sus productos.

Con relación a la **dimensión sostenibilidad política**, se sostiene que el SHBP es un atractivo turístico posicionado como destino cultural y de naturaleza por los recursos que alberga, sin embargo, para la mayoría de los emprendedores el Gobierno Regional de Lambayeque y/o Municipalidad regional no le dan el mismo posicionamiento. Pues indican que no hay apoyo por parte de las autoridades locales y aunque se ha evidenciado capacitaciones a los emprendedores por parte del SERNANP, estas no han sido sostenibles para su desarrollo turístico.

La **dimensión sostenibilidad económica**, se refleja en los emprendedores locales que se dedican específicamente a la actividad turística, cuando estos generan trabajo a miembros de su familia o a gente local, sin embargo, esto sucede solo en periodos de alta demanda, lo cual generalmente coincide con los días de ferias. Todos los emprendimientos están supeditados a los efectos de la temporalidad, siendo en ferias, días feriados y en el mes de septiembre donde tienen ingresos por la venta de sus productos o servicios. De los entrevistados se desprende que, una de las más grandes limitaciones de los emprendedores es el financiamiento, lo que les impide también desarrollar nuevos productos y/o servicios sostenibles.

En la **dimensión sostenibilidad humana**, los emprendedores señalan que, cuando recibían charlas y capacitaciones, sus condiciones laborales han sido cómodas, pues se reflejaba una gestión para la sostenibilidad del SHBP y de esta forma un beneficio económico para promover su calidad de vida, sin embargo, estas no han sido sobre la base de una planificación especializada donde se puedan organizar acciones y enriquecer ese espíritu emprendedor y que sea sostenible en el tiempo. En ese sentido, se

sostiene que los emprendedores no han sido considerados en la primera fase de planificación de una gestión eficaz, pues el apoyo recibido para enriquecer sus emprendimientos locales ha sido de forma esporádica, lo cual produce ausencia de motivación en los emprendedores.

En la **dimensión sostenibilidad social**, se manifiesta que existen emprendimientos informales que no están registrados en Sunat y/o que funcionan de manera esporádica o en temporadas altas, así como también, emprendimientos formales de personas son naturales y que han emprendido de manera independiente. Es el caso de las artesanas y orientadores turísticos predomina el modelo de asociación, que, si bien es cierto, ésta inició con múltiples actividades, pero a la hora actual, las reuniones ya no se dan con la misma frecuencia o no se dan por falta de interés en la organización y eso genera que se encuentren inactivas.

En la **dimensión sostenibilidad ambiental**, la mayoría de los emprendedores poseen una actitud entusiasta y positiva hacia la conservación del SHBP, considerando que, sin el bosque ellos no obtendrían ingresos complementarios como manifiestan.

Se indica que, los pobladores se han centrado en mejorar las condiciones de limpieza y de calidad ambiental para la conservación, sostenibilidad y calidad en sus servicios ofrecidos a los visitantes. En ese contexto es que, gran parte de los emprendedores, son guardaparque voluntarios, actividad que consiste en vigilar el SHBP y controlando la tala ilegal; mientras que otros realizan diferentes actividades para la conservación del bosque, esfuerzos altamente eficientes para reducir el grado de contaminación y generación de residuos que pueda ser generado dentro del recurso, como limpieza dentro del SHBP. Pero, también existen emprendedores que no realizan ninguna actividad para la conservación de este, siendo una de las razones, la ausencia de convocatorias de entes responsables y comprometidos.

En cuando al último objetivo específico, se propone un plan de capacitación para el fortalecimiento de la cultura turística de los emprendedores del SHBP.

## **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA DE LOS EMPRENDEDORES DEL SANTUARIO HISTÓRICO BOSQUE DE PÓMAC**

### **I. Presentación**

Este plan de capacitación fue planteado de acuerdo a los resultados que se obtuvieron durante la previa investigación, dirigida para los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac (SHBP), quienes reflejaron desconocimiento relacionado al Área Natural protegida (ANP), así como también una definición insipiente acerca del turismo. Cabe recalcar que en todo momento mostraron una actitud entusiasta y predisposición para aprender lo que se convierte en una oportunidad para la formación de su cultura turística y llevar a cabo este plan de capacitación.

Por lo antes mencionado, se ha planteado el desarrollo de este plan de capa el cual está compuesto por 6 módulos, los cuales abordaran los siguientes temas: (1) Introducción al turismo, (2) Turismo y áreas naturales protegidas, (3) Emprendedurismo, (4) Formalización de emprendimientos, (5) Atención y servicio al cliente y (6) Buenas prácticas sostenibles.

En tal sentido, el primer módulo, introducción al turismo fue pensado para brindar información base con respecto a la actividad turística en el SHBP y relacionándolo con su desarrollo sostenible. Para este módulo se sugiere tomar en cuenta diferentes actividades con diferentes grupos, donde puedan

manifestar su punto de vista acerca del turismo. Así mismo realizar evaluaciones y presentar material audiovisual con el fin de retroalimentar la información brindada.

Parte del objetivo de este módulo es explicar el sistema turístico de manera clara, precisa y participativa; que ayude a entender a los emprendedores su función dentro del turismo.

En el segundo módulo, turismo y áreas protegidas, se creó con la finalidad de fortalecer las habilidades cognitivas de los emprendedores, pues se considera muy importancia esta información ya que parte de las características del SHBP, que es donde habitan los emprendedores y donde desarrollan sus emprendimientos.

El módulo, emprendedurismo, es un tercer módulo abordado con el fin de crear una comunidad visionaria y emprendedora, que sea capaz de desarrollar habilidades de liderazgo. Dentro de este módulo, se desarrollaran actividades participativas, por ejemplo, cada emprendedora dará a conocer lo que desea lograr con sus emprendimientos, así mismo, se presentaran videos motivacionales y de emprendimientos en el desarrollo turístico tomando como referencia los atractivos turísticos mejor posicionados en el Perú.

En el cuarto modulo, formalización de emprendimientos, forma parte del plan de capacitación debido a que existen varios emprendedores informales, lo cual crea una necesidad de capacitarlos en relación a cuáles son sus deberes tributarios. Además es importante cumplir con sus pagos de impuestos, pues apoyan al servicio y beneficio de todo el país.

Atención y servicio al cliente es un quinto módulo creado con el objetivo de mejorar la calidad de servicios que brindan a los visitantes en sus emprendimientos. Dentro de la metodología utilizada para el desarrollo de este módulo se llevaron a cabo actividades como: trabajos en equipo, dramatizaciones, demostración de técnicas de comunicación verbal y corporal.

Y finalmente, se desarrolló el sexto módulo, buenas prácticas sostenibles, este módulo fue pensado en el turismo sostenible del SHBP, pues se concibe como un módulo diseñado para obtener la máxima rentabilidad pero manteniendo y protegiendo los recursos naturales que lo sostienen, pues de ello depende mejorar la calidad de vida, tanto los emprendedores como los visitantes quienes son los que trabajan y viven en el destino turístico.

## **II. Alcance**

Dirigido a los 21 emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac, quienes se mencionan a continuación:

<b>N°</b>	<b>EMPRENDIMIENTO LOCAL</b>	<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
1	El encanto y sabor de Pómac	Alimentación	Centro de interpretación del SHBP
2	Asociación de Promotores Turísticos - APROTUR	Artesanía	Centro de interpretación del SHBP
3	Trabajador independiente	Mototaxis	Centro de interpretación del SHBP
4	Trabajadora independiente	Venta de snacks	Centro de interpretación del SHBP
5	La fogata de Pómac	Alimentación	Sector "La curva"
6	Kinder Sicán	Artesanía	Huaca Partida
7	Madres Zarandeñas rumbo al progreso	Artesanía	La Zaranda
8	Hospedaje Bosque de Pómac	Alojamiento	La Zaranda
9	Artesana Independiente	Artesanía	La Zaranda
10	Zcreativos	Artesanía	La Zaranda
11	Sabor y Zaranda	Alimentación	Los Aguilares
12	Hospedaje Huaca de Piedra	Alojamiento	Illimo – Lambayeque
13	Asociación de Turismo y Artesanía Sicán Pómac	Artesanía	Jototoro
14	Pómac Tour S.A.C	Operador Turístico	Sapame
15	Artesanas Independientes	Artesanía	Pómac III
16	Sabores de Pómac	Alimentación	Pómac III
17	Asociación de Turismo y Artesanía Sicán - Pómac	Artesanía	Pómac III
18	Los chalanes de Pómac	Alquiler de caballos	Pómac III
19	Sicán JEM	Artesanía	Sta. Rosa de las Salinas
20	ECOSERV	Operador Turístico	Íllimo – Lambayeque
21	Trabajadora independiente	Alimentación	Dentro del SHBP

### III. Objetivos

*Objetivo general:*

- Fortalecer la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac

- 

*Objetivos específicos:*

- Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del SHBP
- Desarrollar, potenciar conocimientos y habilidades en los emprendedores del SHBP
- Empoderamiento a los emprendedores del SHBP
- Satisfacción de la demanda turística
- Posicionamiento del SHBP

### IV. Duración

3 meses  
18 horas

### V. Actores involucrados en el plan de capacitación

Actor	Rol	Interés
SERNANP	Promotor	Promover la sostenibilidad del SHBP
Gobierno Regional	Capacitador	Desarrollo sostenible de la región Lambayeque
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Aliado estratégico como parte de sus actividades de responsabilidad social	Desarrollo de la dignidad humana y su herencia cultural.
Municipalidad Provincial de Lambayeque	Aliado estratégico como parte de sus actividades establecidas en el	Desarrollo turístico sostenible y fomentar la inversión privada.
GERCETUR	Capacitador	Desarrollo integral y crecimiento sostenido en la región Lambayeque.
Emprendedores del SHBP	Beneficiados	Fortalecer su cultura y el desarrollo turístico del SHBP.

## VI. Metodología del plan de capacitación

### 1. Fase Previa

#### *Actividad:*

- Realizar un análisis de las necesidades de formación.
- Preparar el clima de aprendizaje en coordinación con los actores involucrados

#### *Consideraciones:*

- ¿Qué habilidades ya existen en los emprendimientos?
- ¿Qué habilidad te falta?
- Preparar supervisores y líderes
- Horarios

### 2. Fase de ejecución

#### *Actividad:*

- Habilitar la mentalidad de aprendizaje adecuado
- Seguir los principios de instrucción apropiados
- Usar tecnología prudentemente
- Módulos, temas, competencias a lograr

#### *Consideraciones:*

- Aumentar la motivación para aprender
- Proporcionar un ambiente de trabajo alentador
- Asociarse con organizaciones de formación turística existentes
- Evaluar si las soluciones de aprendizaje lograrán los objetivos de capacitación

### 3. Fase post capacitación

#### *Actividad:*

- Evaluar la capacitación, hacer seguimiento y control
- Medir el impacto de la capacitación en el fortalecimiento de la cultura de los emprendedores a través de un examen de conocimiento y monitoreo *insitu*.

#### *Consideraciones:*

- Fomentar el uso de informes y otros refuerzos
- Considere los cuatro niveles de KirkPatrick (Evaluación de la Reacción, Evaluación del Aprendizaje, Evaluación de Transferencia y Evaluación de Resultados)

## VII. PLAN DE CAPACITACIÓN

MÓDULOS/ CONTENIDO	CAPACITADOR	COMPETENCIAS A DESARROLLAR	METODOLOGÍA
<p><b>MODULO 1: INTRODUCCIÓN AL TURISMO</b></p> <p><b>3.1. Introducción al turismo</b></p> <p>1.1.1 ¿Qué es turismo?</p> <p>1.1.2 ¿Quién es un visitante/ turista?</p> <p>1.1.3 ¿Por qué es importante el turismo?</p> <p><b>3.2. Sistema turístico</b></p> <p>1.2.1 Oferta</p> <p>1.2.2 Planta turística</p> <p>Demanda</p> <p><b>3.3. Tipos de turismo</b></p> <p>1.3.1 Ecoturismo</p> <p>1.3.2 Turismo de aventura</p> <p>1.3.3 Turismo cultural</p> <p>1.3.4 Turismo gastronómico</p> <p>1.3.5 Turismo vivencial</p> <p><b>3.4. Motivaciones de los visitantes</b></p> <p>1.4.1 Descanso</p> <p>1.4.2 Esparcimiento</p> <p>1.4.3 Deporte</p> <p>1.4.4 Salud</p> <p>1.4.5 Religión</p> <p>1.4.6 Cultura</p> <p>1.4.7 Negocios</p> <p>1.4.8 Familiares o amigos</p> <p><b>3.5. Atractivos turísticos</b></p> <p><b>3.6. Actividades turísticas en el SHBP</b></p> <p>1.6.1 Ciclismo en familia</p> <p>1.6.2 Avistamiento de aves</p>	SERNANP	Valorar la importancia del turismo dentro de la actividad económica del SHBP.	<p>Utilización de material audiovisual</p> <p>Material didáctico</p> <p>Evaluación mediante trabajos grupales</p> <p>Análisis mediante trabajos grupales</p>

<p>1.6.3 Caminatas</p> <p>1.6.4 Paseos a caballo</p> <p>1.6.5 Talleres artesanales en algodón vivo</p>			
<p><b>MÓDULO2: TURISMO Y ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS</b></p> <p>2.1. ¿Qué es un ANP?</p> <p>2.2. Tipos de ANP</p> <p>2.3. Uso directo e indirecto del ANP</p>	SERNANP		
<p><b>MÓDULO3: EMPRENDEDURISMO</b></p> <p>3.1. ¿Qué es un emprendedor?</p> <p>3.2. Características de los emprendedores</p> <p>3.3. ¿Qué es ser un buen líder?</p> <p>3.4. Características de un líder</p> <p>3.5. ¿Cómo influye el liderazgo en mi emprendimiento?</p> <p>3.6. Emprendimientos sostenibles</p>	USAT	Estimular emprendimientos como parte fundamental en el desarrollo del SHBP	<p>Utilización de material audiovisual</p> <p>Análisis de emprendimientos</p>
<p><b>MÓDULO 4: FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS</b></p> <p>4.1. ¿Qué es ser un emprendedor formal?</p> <p>4.2. ¿Cuál es el proceso de formalización?</p> <p>4.3. ¿Qué es el RUC/RUS? Ventajas</p> <p>4.4. ¿Qué son comprobantes de venta autorizados?</p> <p>4.5. ¿Qué declaraciones debo presentar?</p>	Gobierno Regional	Conocer la importancia de los deberes formales tributarios dentro del funcionamiento de sus emprendimientos	Utilización de material audiovisual

<p><b>MÓDULO 5: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b></p> <p><b>5.1. ¿Qué es calidad?</b></p> <p>5.1.1. Aspectos básicos de la calidad</p> <p>5.1.2. Servicios de calidad</p> <p><b>5.2. Clientes</b></p> <p>5.2.1. Tipos de cliente</p> <p><b>5.3. Fidelización del cliente</b></p> <p>5.3.1. ¿Por qué son fieles los clientes?</p> <p>5.3.2. Expectativas del clientes</p> <p>5.3.3. ¿Cómo fidelizar al cliente?</p> <p><b>5.4. La comunicación</b></p> <p>5.4.1. Comunicación verbal</p> <p>5.4.2. Comunicación corporal</p>	SERNANP	Mejorar la atención y servicio al cliente mediante sus emprendimientos	<p>Utilización de material audiovisual y didáctico</p> <p>Trabajos individuales</p> <p>Trabajos grupales</p> <p>Análisis de casos</p>
<p><b>MÓDULO 6: BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES</b></p> <p><b>6.1. Turismo sostenible</b></p> <p>6.1.1. ¿Qué es turismo sostenible?</p> <p>6.1.2. Características del turismo sostenible</p> <p><b>6.2. Desarrollo sustentable</b></p> <p>6.2.1. ¿Qué es desarrollo sustentable?</p> <p>6.2.2. Características de desarrollo sustentable</p> <p><b>6.3. Importancia de prácticas sostenibles</b></p> <p>6.3.1 Ventajas y desventajas</p>	GERCETUR	Estimular a los emprendedores a la conservación de los recursos como parte fundamental del desarrollo turístico sostenible del SHBP	Utilización de material audiovisual

## **VIII. Presupuesto**

Será presupuestado a través alianzas estratégicas con instituciones involucradas.



En relación al objetivo general, los emprendedores del SHBP, tienen una cultura turística en proceso de mejora, pues necesitan de un comité de gestión que los apoye constantemente con todos los indicadores que sean necesarios para lograr alcanzar un desarrollo turístico que, con el pasar del tiempo sea progresivo, que les genere ingresos económicos y que les permita alcanzar una mejor nivel de vida.

### Discusión

La cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac, corresponde a una serie de dimensiones como, cognitivo, instrumental y actitudinal.

En este sentido se refleja que los emprendedores han demostrado un compromiso con la conservación del SHBP, teniendo como consigna, la importancia del cuidado del bosque como área natural protegida, pues de ello dependerá el crecimiento de sus emprendimientos y de su comunidad. Es así que, Varisco et al. (2016), han mostrado énfasis en que el desarrollo de una población depende de su realidad local; como sucede en el SHBP, pues la participación ciudadana como la colaboración voluntaria en acciones de limpieza y vigilancia al santuario, protegen y conservan el área natural.

Respecto a la dimensión cognitiva, los emprendedores del SHBP han demostrado escasez en conocimientos históricos y culturales, deficiencia para emitir juicios valorativos acerca del turismo. Es así que, Toselli (2019) ha señalado que el desarrollo local de un pueblo, depende en gran medida del conocimiento que sus pobladores posean, pues, son estos los responsables de reflejar la cultura que representa a un pueblo. De igual manera, en la dimensión instrumental, se ha reflejado habilidades insuficientes que permitan operar en la gestión de sus emprendimientos, así mismo dificultad para comunicarse, esta dimensión instrumental está ligada a la gestión del SERNANP hacia los emprendedores, pues se evidencia falta de planificación con acciones estratégicas que favorezcan en la formación de estos. Lo cual, Vilena (2018) sostiene que la gobernanza turística es toda estructura política que se encarga de organizar acciones establecidas en la búsqueda del desarrollo turístico de una localidad. Por consiguiente, la dimensión actitudinal de los emprendedores del SHBP, se ha visto centralizada en el interés por contribuir a la solución de problemas y mejoramiento local, es de esta forma, en la que Prada y Pesántez (2017) han expresado que la tendencia moderna de las visitas turísticas hacia determinados recursos, tiene como principal motivo la buena apreciación al recurso, tales como limpieza y orden, donde se evidencie el cuidado y conservación del lugar, además de la calidad de servicio que los emprendedores se preocupan por brindar a los visitantes.

Respecto al diagnóstico del desarrollo turístico, la dimensión de sostenibilidad política, ha indicado que el SHBP está posicionado como un destino cultural y de naturaleza por los recursos que alberga. Sin embargo, Morales et al. (2018) ha expresado que muchas veces, los gobiernos suelen dejar de lado a los recursos turísticos, con la finalidad de centrarse en otros rubros económicos, como es el caso de algunos emprendedores del SHBP, ya que, el Gobierno regional de Lambayeque y la Municipalidad, los apoyan de manera esporádica y no sostenible. Esto sucede cuando no se valora la importancia económica que puede representar el turismo dentro de una localidad. Bajo este contexto es que los emprendedores se han visto afectados por el desinterés que han demostrado estas entidades, donde muchas veces el apoyo ha llegado de entidades privadas y demás instituciones. De la misma forma, existen manifestaciones

culturales que señalan que se deberá contar con un nivel de interés alto por parte de los entes gubernamentales; pues el enfoque no sólo deberá ir en el mantenimiento del recurso, sino en lo que el turista desea obtener del mismo, llegando a tener como fin esencial toda acción que enfoque esfuerzos en alcanzar una máxima satisfacción de este (Espeso, 2019).

Con relación a la dimensión de sostenibilidad económica, los emprendedores del SHBP, a pesar de que sus emprendimientos están supeditados a los efectos de la temporalidad, generan trabajo a miembros de su familia o a personas de su localidad, es así como, Rivera y Peralta (2016), indican que sostenibilidad económica es aquella que aporta una mejora competitiva al sector turismo, debido a que está relacionada directamente con la inversión.

Además, la dimensión de sostenibilidad humana, ha señalado que las condiciones óptimas de desarrollo de los emprendedores del SHBP se han visto relacionadas con las charlas y programas de capacitación que suelen tener en ocasiones. Trejo y Marcano (2016) han señalado que el turismo, no solo se trata de contar con buenos recursos y el aprovechamiento de los mismos, sino saber cómo se pueden aprovechar de forma eficiente y viable. Del mismo modo, es que la dimensión de sostenibilidad social, se ha ahondado en que el aprovechamiento de los emprendedores hacia los recursos de SHBP, produce una mejora en la calidad de vida de los pobladores; tal como señalan Trejo y Marcano (2016) quienes buscan con la sostenibilidad social reducir en gran medida los índices de pobreza, teniendo como finalidad fomentar el desarrollo turístico, prosperando con medidas de inclusión. Bajo este contexto, se sostiene que estas medidas son tomadas por los emprendedores del SHBP, quienes a través de sus emprendimientos buscan generar ingresos y proveer trabajo a los pobladores de su comunidad.

Respecto a la dimensión sostenibilidad ambiental, la mayoría de emprendedores se manifiestan para contribuir con el cuidado del santuario, participando de jornadas de limpieza, de voluntariado de guardaparques, para proteger la reserva, el río y de la gente que entra para matar animales y cortar los árboles dentro del bosque, de este modo evitan la propagación de la contaminación y la reducción de basura generada, frenando así todo impacto ambiental negativo. Es por esto que, Prada, Armijos, Crespo y Torres (2017) definen a la sostenibilidad ambiental como el mantenimiento del entorno natural que rodea a la oferta turística. Este pretende mantener la biodiversidad, los paisajes y el patrimonio.

Como ha sido expresado anteriormente, la cultura turística y el desarrollo turístico, no son elementos individuales que pueden ser analizados de forma separada, sin intentar buscar una relación entre los mismos, pues, estos elementos están relacionados entre sí, cuando un emprendedor o un conjunto de pobladores que llega a desarrollar su cultura turística, genera de igual forma, el desarrollo turístico del pueblo que lo conforma (Trejo & Marcano, 2016). Rivera y Peralta (2016) indican que, los pueblos que cuentan con recursos turísticos y que con el pasar de los años han obtenido un desarrollo cultural, deberán manejar los elementos necesarios para aprovechar y expresar tal aprovechamiento en base a una nivel de cultura turística que los represente y que sea sostenible a los largo de los años.

Es posible que cumpliendo con indicadores necesarios de implementación y refuerzos a los emprendedores del SHBP, se genere un fortalecimiento en su cultura turística y de este modo se alcance un desarrollo turístico progresivo en la región, teniendo como

consigna que es importante mantener el SHBP porque de ello depende la supervivencia de los emprendedores, además manteniendo un emprendimiento sostenible, permite dar trabajo a otros pobladores de la zona lo que genera más ingresos y por ende un desarrollo turístico. Por el contrario, los resultados seguirán siendo los mismos o se cerrarán algunos emprendimientos y el desarrollo turístico decaerá.

Dentro de las limitaciones que se ha podido evidenciar en el presente estudio, se ha buscado analizar la cultura turística de los emprendedores del SHBP para su desarrollo turístico, pero debido a esta coyuntura por la pandemia del coronavirus, ha sido imposible contactarse con todos los emprendedores en las zonas aledañas al santuario, debido al limitado acceso de llamadas telefónicas e internet, sin embargo, se logró entrevistar a cuatro personas, quienes brindaron la entrevista a nombre de todos los emprendedores, adicionalmente se entrevistó a un experto con doble rol, ya que también es un emprendedor y trabajaba en programas de capacitación a los orientadores y emprendedores turísticos dentro de la zona de amortiguamiento de Pómac.

## **Conclusiones**

Se ha podido concluir que los emprendedores del SHBP, presentan insuficiente preparación cognitiva e instrumental (escasez en conocimientos históricos y culturales), deficiencia para emitir juicios valorativos acerca del turismo. Falta de formación a través de talleres y/o capacitaciones por parte del SERNANP donde se busque fortalecer la cultura turística de los emprendedores, a la contribución del desarrollo turístico y repercusión en la mejora de la calidad vida de la población.

Participación hacia la conservación del patrimonio cultural (bosque) y actitudes entusiastas con el visitante tratando de brindar un buen servicio; sin embargo, no todos los emprendedores poseen estas actitudes, existen aquellos que no participan de las actividades de protección al SHBP, lo cual genera debilidad en el desarrollo turístico.

La Municipalidad, Gobierno Regional y SERNANP, reflejan una insuficiente contribución de apoyo hacia los emprendedores con relación a sus emprendimientos puesto que sus gestiones para apoyarlos no han sido sostenibles, lo que produce cierta desmotivación en los emprendedores.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a todos los gestores involucrados, Gobierno Regional, SERNANP y Municipalidad Regional:

Implementar un plan sólido y sostenible a través de estrategias bien conducidas, con el objetivo de enriquecer su cultura turística de los emprendedores, pues, si este se ve bien guiado tendrá repercusiones positivas como el desarrollo turístico del SHBP y beneficios para toda la comunidad.

Promover la protección del patrimonio mediante el reconocimiento, pues si bien es cierto existen emprendedores que son guardaparques voluntarios, pero sugiero que se les debería dar un reconocimiento, con lo cual ellos sientan que son parte importante de SHBP, como, por ejemplo, hacerlos embajadores, o protectores.

Se recomienda a UGEL y al Ministerio de Cultura, incluir contenido de cultura turística en los colegios, que se hable de la importancia que existe entre la relación de cultura y desarrollo turístico, además de las redes sociales como conducto de expansión a sus emprendimientos, pues serían los niños y/o adolescente quienes a través de la educación lleven ideas innovadoras a casa.

Se recomienda a GERCETUR, trabajar en conjunto con las asociaciones, para que juntos, apoyen a los emprendedores informales, emprendimientos no activos y que no estén bien posicionados con temas de fortalecimiento y empoderamiento.

Finalmente se recomienda al SERNANP, que los módulos del plan de capacitación propuestos para los emprendedores del SHBP, sean impartidos según los sectores dentro de la zona.

## Referencias

- Blasco, J. y Pérez, J. (2007). *Metodologías De Investigación En Las Ciencias De La Actividad Física Y El Deporte: Ampliando Horizontes*. RUA: España. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Bórquez, R.; Bourlon, F. y Moreno, A. (2019). El Turismo Científico Y Su Influencia En La Comunidad Local: El Estudio De Caso De La Red De Turismo Científico En Aysén, Chile. *Revista de Archives Ouvertes*. 1 (1), 1 – 15. Recuperado de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02162504/document>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo: Argentina. Recuperado de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_qu\\_e.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_qu_e.pdf)
- Díaz, G. (2017). Turismo y desarrollo local. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15 (2), 333 – 340. Recuperado de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/07/Diaz.-Turismo-y-desarrollo-local.-Revista-de-Turismo-y-Patrimonio-Cultural.-2017.-9-pgs.pdf>
- Dorta, D. y Cantero, M. (2020). Tourism business workers: motivations and expectations of future employees. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18 (1), 101 – 111. Recuperado de [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17958/PS\\_18\\_1%20%282020%29-06.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17958/PS_18_1%20%282020%29-06.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Esparza, R.; Gamarra, C. y Ángeles, D. (2020). Actividad Ecoturística De Los Emprendimientos Locales En La Sostenibilidad Del Santuario Histórico Bosque De Pómac. *Http://Journal of Tourism and Heritage Research*, 3 (3), 360 – 380.
- Esparza, R.; Gamarra, C. y Ángeles, D. (2020). El Ecoturismo Como Reactivador De Los Emprendimientos Locales En Áreas Naturales Protegidas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 436 – 4443.
- Espeso, P. (2019). Tendencias del turismo cultural. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (6), 1101 – 1112.
- González, M.; y Castro, G. (2009), “Estrategia para un Modelo Turístico de Base Formativa. Casos de Remedios y Caibarién, Cuba”, *Estudios Turísticos, No181 (2009)*, pp. 51-82. Instituto de Estudios Turísticos. Instituto de Turismo de España. Secretaría de Estado de Turismo. España.
- González, M. (2014), *Cultura Turística de la Población Local Anfitriona residente en destinos urbanos*, Editorial Académica Española. Madrid, España.
- Hernández, R. (2016). Diseños del proceso de investigación cualitativa. *Revista de Administración pública*, 1 (15), 1 – 39. Recuperado de <https://administracionpublicaub.a.files.wordpress.com/2016/03/hernc3a1ndez-samipieri-cap-15-disec3b1os-del-proceso-de-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *METODOLOGÍA de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill: México. Recuperado de

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Jean, M. (2016). LA CULTURA COMO DERECHO HUMANO, Y LOS DERECHOS CULTURALES. UNA APROXIMACIÓN A LA TRAMA DE SUS COMPLEJIDADES. *Revista Jornadas de Investigación en Disciplinas artísticas y proyectuales*, 1 (1), 1 – 9. Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/56017/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/56017/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lalngui, J.; Espinoza, C. y Pérez, M. (2016). Un Aporte A La Responsabilidad Social Empresarial: Sus Inicios, Características Y Desarrollo. *Revista Turismo Sostenible*, 9 (1), 148 – 153. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>
- McLaren, Brian; y D. Medina Lasansky /eds/ (2006), *Arquitectura y turismo, Percepción, Representación y lugar*, Editorial Gustavo Gili, S.A. Barcelona, España.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana: Neiva. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, F.; Martínez, A. y Martínez, S. (2018). Las fiestas de origen histórico como instrumento para fomentar el turismo en un espacio de frontera del Sureste peninsular. *Revista de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 1 (76), 247 – 275. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/9764/b672b7eab8f103511b4977b575b61717cd06.pdf>
- Moreré, N. (2017). Haciendo camino en el Turismo Cultural methaodos. *Revista de Ciencias Sociales*, 5 (1), 4 – 8. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4415/441550663001.pdf>
- OMT. (2005), *El turismo urbano y la cultura. La experiencia europea*. Editorial Organización Mundial del Turismo, Madrid, España.
- Ortiz, A.; Vivas, A. y Molina, C. (2015). Turismo Cultural y su incidencia en el comportamiento del consumidor del sector turístico de la provincia de Cotopaxi. *Revista de la Universidad de Las Fuerzas Armadas*, 1 (1), 1 – 18. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15202/1/AC-ESPEL-ITH-0094.pdf>
- Peña, L.; Baca, Y. y Costa, J. (2019). Efecto de las actividades antrópicas en la red de caminos Inka, santuario histórico de Machupicchu, Cusco, Perú. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15 (1); 60 – 71. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-60.pdf>
- Prada, J. y Pesántez, S. (2017). Satisfacción Y Motivación En Destinos Culturales: Tipología De Los Turistas Atraídos Por El Patrimonio Inmaterial En Cuenca (Ecuador). *Revista de Diálogo Andino*, 1 (52), 77 – 91. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rda/n52/0719-2681-rda-52-00077.pdf>

- Prada, J.; Armijos, D.; Crespo, A. y Torres, L. (2017). Destinos Turísticos Culturales Y Satisfacción. Diferencias en la intención de regreso. *Revista de Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26 (4), 864 – 883. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180752919006.pdf>
- Rius, J. y Rubio, J. (2016). Treinta Años De Políticas Culturales En España. Participación Cultural, Gobernanza Territorial E Industrias Culturales. *Revista de la Universidad de Valencia*, 1 (1), 1 – 13. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/297716047\\_Relaciones\\_entre\\_turismo\\_y\\_cultura\\_Políticas\\_para\\_el\\_turismo\\_cultural\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_multinivel](https://www.researchgate.net/publication/297716047_Relaciones_entre_turismo_y_cultura_Políticas_para_el_turismo_cultural_desde_una_perspectiva_multinivel)
- Rivera, R. y Peralta, A. (2016). Turismo Cultural en México. *Revista Reporte Anáhuac de Investigación Turística*, 1 (4), 1 – 15. Recuperado de <https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/turismo/sites/default/files/inline-files/Reporte04TurCultural.pdf>
- Ruiz, C. (2017). Percepción de la problemática asociada al turismo y el interés por participar de la población: caso Puerto Vallarta. *Revista de la Universidad Autónoma del Estado*, 1 (33), 1 – 40. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n33/1870-9036-eps-33-251.pdf>
- SERNANP. (2017). Plan maestro Santuario Histórico Bosque de Pómac. Lima: SERNANP.
- Such, M. y Riquelme, M. (2020). El Turismo Cultural Y La Revalorización Social De La Historia: La Guerra De La Independencia En La Ciudad De Alicante (España). *Revista de Historia Contemporánea*, 1 (1), 114 – 160. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/341218145\\_El\\_turismo\\_cultural\\_y\\_la\\_revalorizacion\\_social\\_de\\_la\\_historia\\_la\\_Guerra\\_de\\_la\\_Independencia\\_en\\_la\\_ciudad\\_de\\_Alicante\\_Espana\\_Cultural\\_tourism\\_and\\_the\\_social\\_revaluation\\_of\\_History\\_the\\_War\\_of\\_Independen](https://www.researchgate.net/publication/341218145_El_turismo_cultural_y_la_revalorizacion_social_de_la_historia_la_Guerra_de_la_Independencia_en_la_ciudad_de_Alicante_Espana_Cultural_tourism_and_the_social_revaluation_of_History_the_War_of_Independen)
- Tello, C. (2019). Tres propietarios extranjeros y un proyecto ecoturístico: historia de San Antonio, Colima. *Revista de redacciones estudios de historia y sociedad*, 11 (159), 73 – 89. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rz/v40n159/2448-7554-rz-40-159-73.pdf>
- Toselli, C. (2019). Turismo, patrimonio cultural y desarrollo local. Evaluación del potencial turístico de aldeas rurales en la provincia de Entre Ríos, Argentina. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (2), 343 – 361. Recuperado de [http://www.pasosonline.org/Publicados/17219/PS219\\_07.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/17219/PS219_07.pdf)
- Trejo, J. y Marcano, N. (2016). Ecoturismo y Geoturismo: alternativas estratégicas para la promoción del turismo ambiental sustentable venezolano. *Revista de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador*, 1 (1), 1 – 27. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/ri/v40n88/art11.pdf>
- Val, A. (2017). La diversidad cultural: ¿es posible su aplicación al sector audiovisual?. *Revista de la Universidad de Guadalajara*, 1 (28), 111 – 130. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n28/0188-252X-comso-28-00111.pdf>
- Varisco, C.; Benseny, G. y Padilla, N. (2016.). Concientización Turística Y Ambiental. De la Teoría a la Acción Territorial. *Revista de la Universidad Nacional de Mar*

*del Plata*, 1 (1), 1 – 16. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2490/1/varisco.etal.2016.pdf>

Velasco, M. (2016). Treinta Años De Políticas Culturales En España. Participación Cultural, Gobernanza Territorial E Industrias Culturales. *Revista de la Universidad de Valencia*, 1 (1), 306 – 315. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/297716047\\_Relaciones\\_entre\\_turismo\\_y\\_cultura\\_Políticas\\_para\\_el\\_turismo\\_cultural\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_multinivel](https://www.researchgate.net/publication/297716047_Relaciones_entre_turismo_y_cultura_Políticas_para_el_turismo_cultural_desde_una_perspectiva_multinivel)

Villena, E. (2018). Promoción Del Turismo Cultural En Redes Sociales: El Caso De La Ciudad De Málaga En La Noche En Blanco. *Revista International Journal of Scientific Management and Tourism*, 4 (2), 563 – 570. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640371>

World Tourism Organization. (2013). Sustainable Tourism for Development. Recuperado of <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415496>

## Anexos

### Anexo 1 Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<b>Cultura turística</b>	Cognitiva	Conocimientos basados en la historia y la geografía. Conocimientos sobre el turismo y sus impactos. Conocimiento sobre la problemática del turismo en el espacio local. Conocimiento sobre la administración municipal, concerniente al turismo sostenible.	Guía de entrevista
	Instrumental	Habilidades para establecer vínculos sociales Habilidades para tomar decisiones de sociedad Habilidades para la búsqueda de soluciones a los problemas	
	Actitudinal	La disposición para solucionar problemas que mejoren la imagen del destino. Actitud pasiva o la actividad frente al turismo.	
<b>Desarrollo turístico</b>	Sostenibilidad Política	La posición del turismo en las políticas y programas de desarrollo. Política de turismo y marco regulatorio. Gobernanza turística y configuración institucional.	Guía de entrevista
	Sostenibilidad Económica	Medición del turismo y su contribución a la economía. Comercio, inversión y entorno empresarial Marca, marketing y posicionamiento del producto. Resiliencia, seguridad y gestión de riesgos.	
	Sostenibilidad humana	Planificación de recursos humanos y condiciones de trabajo. Evaluación de habilidades y provisión de capacitación.	
	Sostenibilidad Social	Un enfoque integrado para la reducción de la pobreza a través del turismo. Fortalecimiento de iniciativas turísticas en favor de los pobres. La inclusión de grupos desfavorecidos en el sector turístico. La prevención del impacto social negativo.	
	Sostenibilidad Ambiental	Relacionar el turismo con el patrimonio natural y cultural. Centrándose en el cambio climático. Mejora de la sostenibilidad del desarrollo y las operaciones turísticas. Medición y seguimiento de los impactos del turismo.	

## Anexo 2 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Categorías	
Problema principal	Objetivo general	Cultura turística	
		Dimensiones	Indicadores
¿Cómo es la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac para su desarrollo turístico?	Analizar cómo es la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac para su desarrollo turístico.	Cognitiva	Conocimientos basados en la historia y la geografía. Conocimientos sobre el turismo y sus impactos. Conocimiento sobre la problemática del turismo en el espacio local. Conocimiento sobre la administración municipal, concerniente al turismo sostenible.
	<b>Objetivos específicos</b>	Instrumental	Habilidades para establecer vínculos sociales Habilidades para tomar decisiones de sociedad Habilidades para la búsqueda de soluciones a los problemas
	Comprender la cultura turística de los emprendedores del SHBP  Diagnosticar el desarrollo turístico del SHBP  Proponer un plan de capacitación para el fortalecimiento de la cultura turística de los emprendedores del SHBP	Actitudinal	La disposición para solucionar problemas que mejoren la imagen del destino. Actitud activa y la actividad frente al turismo.
		Desarrollo turístico	
		Dimensiones	Indicadores
		Sostenibilidad Política	La posición del turismo en las políticas y programas de desarrollo. Política de turismo y marco regulatorio. Gobernanza turística y configuración institucional.
		Sostenibilidad Económica	Medición del turismo y su contribución a la economía. Comercio, inversión y entorno empresarial Marca, marketing y posicionamiento del producto. Resiliencia, seguridad y gestión de riesgos.
		Sostenibilidad humana	Planificación de recursos humanos y condiciones de trabajo. Evaluación de habilidades y provisión de capacitación.
		Sostenibilidad Social	Un enfoque integrado para la reducción de la pobreza a través del turismo. Fortalecimiento de iniciativas turísticas en favor de los pobres. La inclusión de grupos desfavorecidos en el sector turístico. La prevención del impacto social negativo.
		Sostenibilidad Ambiental	Relacionar el turismo con el patrimonio natural y cultural. Centrándose en el cambio climático. Mejora de la sostenibilidad del desarrollo y las operaciones turísticas. Medición y seguimiento de los impactos del turismo.
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
Enfoque cualitativo/ Tipo aplicada/ Nivel descriptivo/ Diseño fenomenológico, considerando una muestra no probabilística, con un tipo de muestreo no probabilístico intencional.	La población para el presente estudio es de 21 emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac. Se han considerado 3 representantes de los emprendedores y un experto.	Técnica de recolección de datos, no probabilístico intencional Técnica de gabinete: transcripción de las entrevistas Técnica de campo: entrevista Instrumento: entrevista a profundidad Las entrevistas realizadas serán transcritas y procesadas en el programa Atlas TI.	

### Anexo 3 Constancias de validación por juicio de expertos



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Rosse Marie Esparza Huamanchumo, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

“**Cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac**”, elaborado por la estudiante **Estefani Carolina Atoche Burgos**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 14 de Julio de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosse Marie Esparza Huamanchumo', is written over a horizontal dashed line.

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Dra. Rosse Marie Esparza Huamanchumo

**Cargo Actual:** Investigadora principal: Impacto de la Actividad Ecoturística de los Emprendedores Locales en la sostenibilidad de Santuario Histórico Bosque de Pómac



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Lorena Lisset Granados Lloclla, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título de **licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado "**Cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac**", elaborado por la estudiante **Estefani Carolina Atoche Burgos**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Lambayeque, 03 de agosto de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Lorena Lisset Granados Lloclla

**Cargo Actual:** Sub gerente de promoción y desarrollo turístico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Dante Diaz Vásquez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el título de **licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado **“Cultura turística de los emprendedores del Santuario Historico Bosque de Pómac”**, elaborado por la estudiante **Estefani Carolina Atoche Burgos**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 22 de junio de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Diaz', written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Mg. Nombre:** Dante Diaz Vásquez

**Cargo Actual:** Gerente Ecoerperu

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos (Entrevista dirigida a los emprendedores)

Entrevista realizada con la finalidad de analizar la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac para su desarrollo turístico.

## UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

**Apellidos y nombre del emprendedor:**

**Tipo de emprendimiento**

**Fecha**

**Hora**

Buenos días, mi nombre es Estefani Carolina Atoche Burgos, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac para su desarrollo turístico.

**Instrucciones:**

La presente entrevista semi estructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

<b>Variable Cultura Turística</b>
<b>Dimensión 1: Cognitivo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuándo se estableció como ANP? ¿Por qué se le denominó ANP? ¿Qué especies albergan con respecto a flora y fauna?</li> <li>2. ¿Qué es para usted el turismo? ¿Qué se puede observar en el SHBP y qué actividades se pueden realizar?</li> </ol>
<b>Dimensión 2: Instrumental</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Cuándo llega un turista como se siente usted? ¿Cómo lo recibe y cómo lo atiende?</li> <li>4. ¿De qué manera usted toma decisiones para buscar solución a algún problema que surja durante la atención al turista?</li> </ol>
<b>Dimensión 3: Actitudinal</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Como emprendedor ¿Cómo se involucra en la actividad turística en el SHBP?</li> </ol>

<b>Variable Desarrollo Turístico</b>
<b>Dimensión 1: Sostenibilidad política</b>
<p>6. ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico? ¿Por qué?</p> <p>7. ¿Las autoridades locales apoyan al desarrollo del turismo en el SHBP? Categorías para explorar: Programas de desarrollo turístico, Política y Gobernanza turística.</p>
<b>Dimensión 2: Sostenibilidad económica</b>
<p>8. ¿Usted cree que el turismo ha beneficiado económicamente a los pobladores vecinos del SHBP? Categorías para explorar: Contribución económica, Entorno empresarial, Posicionamiento del producto y Gestión de riesgos</p> <p>9. ¿Usted cree que el SHBP tiene condiciones para que sea visitado por turistas nacionales e internaciones? ¿Considera que el SHBP es reconocido en todo el país? Según su criterio, ¿Qué es lo que llama más la atención del visitante al visitar el SHBP? Categorías para explorar: Posicionamiento del producto</p>
<b>Dimensión 3: Sostenibilidad humana</b>
<p>10. Usted como emprendedor ¿Cómo son las condiciones de trabajo para las personas que laboran en los negocios de turismo en el SHBP? Categorías para explorar: Condiciones de trabajo</p> <p>11. Cuando se da un mal trato al turista, ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar la atención? Categorías para explorar: Evaluación de habilidades</p>
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad social</b>
<p>12. ¿El turismo ha traído algún beneficio a su comunidad? ¿y a su negocio? Categorías para explorar: Reducción de la pobreza, Fortalecimiento de iniciativas turísticas, Inclusión de grupos desfavorecidos, Prevención de impactos sociales negativos.</p>
<b>Dimensión 5: Sostenibilidad ambiental</b>
<p>13. ¿Qué acciones realiza usted para cuidar el SHBP? Categorías para explorar: Patrimonio cultural y natural, Sostenibilidad de desarrollo y Seguimiento de impactos turísticos.</p>

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos (Entrevista dirigida a los expertos)

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela de Administración Hotelera y de servicios turísticos**

**Apellidos y nombre del experto:**

**Fecha**

**Hora**

Buenos días, mi nombre es Estefani Carolina Atoche Burgos, soy estudiante de la carrera de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente entrevista es semi estructurada y tiene como finalidad analizar la cultura turística de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac en el desarrollo turístico.

<b>Variable Cultura Turística</b>
<b>Dimensión 1: Cognitivo</b>
<p>1. ¿Cómo fortalecen los conocimientos a los emprendedores que se ubican en la zona de amortiguamiento/ alrededores del SHBP y la actividad turística que se realiza?</p> <p>Categorías para explorar: Conocimientos de los emprendedores basados en la historia y la geografía, sobre el turismo y sus impactos y problemática del turismo en el espacio local.</p> <p>2. ¿Cómo la municipalidad se involucra con los emprendedores para el desarrollo turístico sostenible del SHBP? ¿Qué otras instituciones están actualmente involucradas?</p> <p>Categorías para explorar: Conocimiento de los emprendedores sobre la administración municipal, concerniente al turismo sostenible.</p>
<b>Dimensión 2: Instrumental</b>
<p>3. ¿Cuál es su apreciación sobre la atención y orientación en el servicio de los emprendedores del SHBP?</p> <p>Categorías para explorar: Habilidades de los emprendedores para establecer vínculos sociales.</p> <p>4. Ante alguna problemática en el SHBP con respecto al turismo ¿Cómo es la dinámica para la toma de decisiones? ¿Se involucra a los emprendedores?</p> <p>Categorías para explorar: Habilidades de los emprendedores para tomar decisiones de sociedad y búsqueda de soluciones a los problemas.</p>
<b>Dimensión 3: Actitudinal</b>

<p>5. ¿Cómo es la actitud que los emprendedores demuestran ante la actividad turística dentro del SHBP? Categorías para explorar: La disposición de los emprendedores para solucionar problemas que mejoren la imagen del destino y actitud a la actividad frente al turismo (pasivo o activo)</p>
<b>Variable Desarrollo Turístico</b>
<b>Dimensión 1: Sostenibilidad política</b>
<p>6. ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico prioritario para el gobierno regional de Lambayeque? ¿Por qué? Categorías para explorar: Programas de desarrollo turístico, Política y Gobernanza turística.</p>
<b>Dimensión 2: Sostenibilidad económica</b>
<p>7. ¿Cómo el turismo ha beneficiado económicamente a los emprendedores y a los pobladores aledaños al SHBP? Categorías para explorar: Contribución económica, Entorno empresarial, Posicionamiento del producto y Gestión de riesgos</p> <p>8. ¿Usted considera que el SHBP es un atractivo turístico posicionado en el mercado nacional e internacional? ¿Por qué? Categorías para explorar: Posicionamiento del producto</p>
<b>Dimensión 3: Sostenibilidad humana</b>
<p>9. ¿Cómo son las condiciones de trabajo para los emprendedores que laboran en el SHBP? Categorías para explorar: Condiciones de trabajo de los emprendedores.</p> <p>10. ¿Cómo se evalúan y mejoran las habilidades de los emprendedores que laboran en el SHBP? Categorías para explorar: Evaluación de habilidades</p>
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad social</b>
<p>11. ¿Cuáles son los impactos sociales que ha generado la actividad turística en el SHBP? Categorías para explorar: Reducción de la pobreza, Fortalecimiento de iniciativas turísticas, Inclusión de grupos desfavorecidos, Prevención de impactos sociales negativos.</p>
<b>Dimensión 5: Sostenibilidad ambiental</b>
<p>12. ¿Cómo se está gestionando el impacto ambiental que genera la actividad turística en el SHBP? Categorías para explorar: Patrimonio cultural y natural, Sostenibilidad de desarrollo y Seguimiento de impactos turísticos.</p> <p>13. ¿Alguna vez se ha implementado un programa de conciencia turística en el SHBP?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de ser la respuesta afirmativa preguntar: ¿Cuáles fueron las actividades realizadas y los resultados obtenidos?</li> <li>- En caso de ser la respuesta negativa preguntar: ¿Qué actividades se deberían considerar en un programa de conciencia turística dirigido a los emprendedores del SHBP?</li> </ul>

## Anexo 5 Entrevista – experto

C: Carolina Atoche

D: Dante Díaz

---

D: Buenos días, nosotros tenemos la empresa ECOSERV, esta empresa desarrolla varios programas, dentro de ellos tenemos el Hospedaje Huaca de Piedra. Esta empresa tiene un contrato de administración con el SERNANP, dentro de lo cual está un programa de capacitación a los orientados y emprendedores turísticos dentro de la zona de amortiguamiento de Pómac. Entonces los conocimientos se fortalecen en técnicas de guiado, en cómo vender sus productos, en la técnica de servicio al cliente, en habilidades que permitan acceder a puestos de trabajo, que los genera Huaca de Piedra.

C: ¿Cómo la Municipalidad de involucra con los emprendedores dentro del SHBP o qué otras instituciones están involucradas actualmente?

D: Sí, nosotros trabajamos con la municipalidad de Íllimo, con ellos se está colaborando para la limpieza, para la organización, para el mercado saludable, para que puedan convertirse en un destino, bioseguro y buscamos siempre que nos ayuden en la limpieza de los caminos, de los canales y con el SERNANP que ya tenemos este contrato de administración. Tenemos gremios como la Agencia Peruana de Agencia de Viajes y Turismo. Ahora con diferentes gremios de Lambayeque que ayudan a promover la promoción turística al SHBP.

C: Bien gracias ¿Cuál es su apreciación, sobre la atención y orientación en el servicio de los emprendedores del SHBP?

D: Lo que se busca es que los orientadores puedan generar un ingreso estable, que mejoren su calidad de servicio a los turistas, yo creo que los orientadores tienen bastante potencial de ayudar, de gestionar. Ahora con la pandemia, todo se ha paralizado, pero posteriormente va a ser una buena fuente de mejora en cuestión de su calidad de servicio, para seguir brindando calidad de servicio a los visitantes, alquiler de bicicletas, servicio de guiado, venta de productos que se dan en la zona del Bosque de Pómac.

C: Ante alguna problemática en el SHBP, ¿Cómo es la dinámica para la toma de decisiones? ¿Se involucran a los emprendedores?

D: Depende mucho de la problemática, depende del tema, por ejemplo, cuando hay incendios forestales, donde se apoyan con recursos, camionetas, se le apoya al SERNANP. Problemáticas de gestión y organización de los emprendedores, buscamos asesorarnos para que ellos se fortalezcan y se mantenga la cordialidad entre los miembros. Siempre estamos intentado tomar decisiones, siempre existen normas y rangos. Dentro del santuario está el SERNANP, ellos son los que coordinan con los emprendedores y nosotros como empresa, sólo brindamos un apoyo en lo que se nos solicite.

C: ¿Cómo es la actitud que los emprendedores demuestran ante la actividad turística, dentro del SHBP?

D: Siempre ha sido activo, ellos siempre quieren generar ingresos, quieren atender a los visitantes, a los turistas, están dispuestos, como son jóvenes o las señoras que comercializan. Ellos buscan atender positivamente al pasajero, tienen una muy buena actitud.

C: Dentro de la variable de desarrollo turístico ¿Usted cree que el SHBP es considerado como un atractivo prioritario para el Gobierno Regional de Lambayeque?

D: A partir del 2011, se ha priorizado el producto bosques con el Gobierno Regional. El Pómac 2011 a 2012 había sido priorizado por el Gobierno Regional, con proyectos de inversión. Lamentablemente ahora, el Gobierno Regional no está priorizando áreas protegidas, zonas públicas, más bien se está yendo a casonas o centros ferroviarios, pero que eso no va a atraer a muchos turistas. Ósea nadie va a entrar a una casona o un centro ferroviario, porque son centros cerrados, donde no se puede promover el turismo, con atractivos que pueden generar contaminación. Entonces con ello, le solicitamos al Gobierno Regional, que puedan desarrollar mayores proyectos en espacios amplios o abiertos, como lo es el Bosque de Pómac.

C: ¿Cómo el turismo ha beneficiado económicamente a los emprendedores y a los pobladores aledaños al SHBP?

D: Mira, la sostenibilidad financiera de los que trabajan en Pómac, depende del número de turistas, depende del grupo, es una oportunidad de ingreso para los jóvenes. Los ingresos dependen de la temporada, de las fechas, sí ha impacto positivamente, ayuda a que los chicos estudien, estudien una carrera, ayuda a que ellos puedan salir adelante.

C: ¿Usted consideran que el SHBP es un atractivo turístico posicionado en el mercado internacional y nacional? ¿Por qué?

D: En realidad es un potencial, Pómac tiene todo para convertirse en un atractivo, posicionado todavía no está, todavía hemos estado al 15% de la capacidad operativo, desarrollo de proyectos, mayores actividades de aventura, mayor infraestructura, que permita que el atractivo se posiciones a nivel internacional y nacional. Es un gran potencial, pero falta los procesos de articulación, los procesos de articulación para posicionarlo.

C: ¿Cómo son las condiciones de trabajo para los emprendedores que laboran en el SHBP?

D: Ellos son independientes, no cumplen con horario, tampoco tienen seguros, beneficios sociales, es complicado, pero al ser independientes tienen la libertad de desarrollar otras actividades que les permiten generar mayores ingresos. Bueno, siempre el SERNANP y ECOSERV, les ha intentado brindar sus implementos de seguridad, pero el trabajo de ellos es totalmente independiente.

C: ¿Cómo se evalúan y mejoran las habilidades de los emprendedores que laboran en el SHBP?

D: Bueno, las evaluaciones las hace el SERNANP, ellos tienen un especialista en turismo. Aunque nosotros evaluamos a los mejores, para brindarles los grupos que nos tocan operar, dentro del santuario, es una evaluación constante, de sus habilidades comunicativas, de sus habilidades de participación, para que puedan brindarles el mejor servicio a los pasajeros.

C: ¿Cuáles son los impactos sociales que ha generado la actividad turística en el SHBP?

D: Sí, en realidad son positivos, como te comenté, algunas familias han aumentado sus ingresos, pueden estudiar. Las familias que trabajan con Huaca de Piedra, sus hijos van a la universidad, genera un impacto positivo, siempre, porque ayuda a generar mayores

ingresos, capacitaciones constantes, es necesario para el desarrollo de las localidades que se encuentran alrededor del bosque.

C: ¿Cómo se está generando el impacto ambiental que genera la actividad turística en el SHBP?

D: Con relación al impacto ambiental, entra la movilidad, el manejo de los residuos, se busca que no se contamine, por eso que es importante el ingreso con un guía o con una empresa. Brindamos actividades de ciclo turismo, que hace que los visitantes no entren con movilidad, lo cual genera la reducción del impacto visual y de contaminación que podría generar una movilidad.

C: ¿Alguna vez se ha implementado un programa de conciencia turística?

D: Ha habido varios programas de capacitación, el SERNANP, universitarios, ONG, poco a poco se va implementando en los emprendedores. La debilidad de Pómac es que se falta posicionarse, debido a que se podrían llegar a generar mejores ingresos. Los resultados han sido positivos, si uno revisa en tesis, hay varios proyectos de conciencia turística, pero sí con actividad turística. La conciencia turística es transversal de las actividades que se realizan. Se suelen realizar capacitaciones

## Anexo 6 Entrevista - emprendedor

C: Carolina Atoche

I: Isabel Pinzón

---

C: ¿Usted sabe cuándo se fundó el SHBP?

I: ¿Se fundó o se decretó? Se ha decretado el primero de junio, como Santuario Histórico Bosque de Pómac.

C: ¿Sabe por qué se le denominó SHBP?

I: Porque hay naturaleza y cultura, se confluyeron las dos cosas

C: ¿Qué especies albergan con respecto a flora y fauna?

I: Flora, el algarrobo que es el primordial, lo que más hay, el zapote, la bisaya y el chucuto, que son las principales plantas que hay en el bosque. Y con la fauna, una diversidad de aves, 106 especies, tenemos zorros, iguanas, ardillas, boas, serpientes, entre otros.

C: Usted podría decirnos ¿Qué es para usted el turismo?

I: Es una actividad que se realiza con la intención de relajación, conocer lugares distintos a los que ya uno proviene

C: ¿Qué actividades son las que se pueden realizar en el SHBP?

I: Avistamiento de aves, caminata, turismo, nada más creo

C: Cuando llega un turista, ¿cómo se siente usted?

I: feliz, la visita de alguien, para nosotros es muy importante, porque nos motiva a seguir porque la gente viene a conocer lo nuestro, porque se le puede mostrar lo que se realiza con nuestras manos y por el aporte económico.

C: ¿De qué manera usted toma decisiones, para buscar solución a algún problema que surja, durante la atención al turista?

I: De la manera más segura, siempre pensando en que el visitante, es el que tiene que estar con la mejor impresión, solucionando el problema de la mejor forma.

C: Usted como emprendedora ¿De qué forma se involucra en la actividad turística del SHBP?

I: Señorita, yo además de ser artesana, soy orientadora, mi forma de involucrarme es ayudar con la limpieza, ayudar con alguna actividad, ayudando en lo que se puede

C: ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico? ¿Por qué?

I: Claro, el Bosque de Pómac, cumple con todos los requisitos para que la gente pueda conocer, por todo lo que en él se puede encontrar

C: ¿Las autoridades locales, apoyan al desarrollo del turismo en el SHBP?

I: Muy poco

C: ¿Usted cree que el turismo ha beneficiado económicamente a los pobladores vecinos, del SHBP?

I: Bueno sí, porque como le digo, yo pertenezco a dos asociaciones, como artesana y como guías, con un cierto grupo de personas que se beneficia.

C: ¿Usted cree que el SHBP tiene condiciones para que sea visitado por turistas internacionales y nacionales?

I: Claro sí, hay mucha gente que viene, tanto extranjeros y nacionales. Considero que es reconocido en todo el Perú

C: Según su criterio, ¿Qué es lo que llama más la atención del visitante, al llegar al SHBP?

I: El complejo, las Pirámide

C: Como emprendedora ¿Cómo son las condiciones de trabajo para las personas que laboran en el SHBP?

I: Ser poblador de la zona, tener tiempo disponible para ello y querer trabajar ahí, que no es fácil

C: Cuando se da un mal trato al turista ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar la atención?

I: No sabría qué decirle, porque todo el tiempo que he trabajado ahí, todos los visitantes han quedado satisfechos

C: ¿El turismo ha traído algún beneficio para su emprendimiento?

I: Claro, por las dos asociaciones a las que pertenezco

C: ¿Qué acciones realiza usted para cuidar el SHBP?

I: Nosotros como asociación participamos de jornadas de limpieza, de alguna forma ayudamos, siempre estamos ahí para contribuir con el bosque.

## Anexo 7 Entrevista - emprendedor

C: Carolina Atoche

B: Betty Zapata

---

C: ¿Usted sabe cuándo se fundó el SHBP?

B: Primero era una reserva, en el 2001 creo que se ha fundado, creo que se ha declarado como santuario histórico

C: ¿Sabe por qué se le denominó SHBP?

B: Fue declarado como SHBP por ser áreas que protegen monumentos arqueológicos de interés nacional

C: ¿Qué especies albergan con respecto a flora y fauna?

B: En la flora, el algarrobo, el vichayo, el faique, el palo verde, el cuncuno, la flora que presenta, pertenece a nuestra ecorregión de bosques secos ecuatoriales y de fauna, tenemos las especies de aves endémicas, la corta rama y diferentes aves de la región tumbesina.

C: Usted podría decirnos ¿Qué es para usted el turismo?

B: Bueno el turismo es dar a conocer lo importante que tenemos en nuestros lugares, nuestras culturas, lo que tenemos acá, donde sacaron los restos arqueológicos y es muy importante, porque vienen los visitantes para ver lo que tenemos en nuestra región.

C: ¿Qué actividades son las que se pueden realizar en el SHBP?

B: Los avistamientos de aves, todo lo que es ver las huacas y también todo lo que tenemos de flora y fauna, en nuestro local, y todo lo que es la artesanía que diferentes caseríos que están alrededor, realizan artesanía, bordado, todo lo que es restaurantes, lo que produce con productos naturales de la zona.

C: Cuando llega un turista, ¿cómo se siente usted?

B: Cuando llega un turista, me siento contenta de recibirlo, de abrirle las puertas, de tratarlo con cariño, no conoce, porque viene de visita, ellos se van muy feliz porque saben cómo es la calidad de vida, acá.

C: ¿De qué manera usted toma decisiones, para buscar solución a algún problema que surja, durante la atención al turista?

B: Cuando hago algún taller, ayudarle por el tiempo que ellos tienen, a mí me dicen que el que lo trae, señora Betty, usted tiene 30 minutos para ayudarles a que hagan, porque están con la hora contada.

C: Usted como emprendedora ¿De qué forma se involucra en la actividad turística del SHBP?

B: A través de mis talleres, vendo mi artesanía, talleres de las aves del bosque, tejiendo, hilando y bueno, brindándole un refrigerio a nuestros visitantes, con mandarina, naranja, maracuyá, de acuerdo a la zona o la temporada, invitarle una fruta.

C: ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico? ¿Por qué?

B: Bueno, sí es considerado como tal, sino que, a mi punto de vista, falta más promoción, de repente hacer más cultura viva, en las entradas donde entran al santuario, ver el proceso del loche, harina de loche, cómo se hace la artesanía, el proceso de la miel de abeja, con eso se tendrían mayor cantidad de visitantes.

C: ¿Las autoridades locales, apoyan al desarrollo del turismo en el SHBP?

B: No apoyan, desde que yo vivo acá, me parece que nadie apoya, es poquísimo lo que ellos se preocupan.

C: ¿Usted cree que el turismo ha beneficiado económicamente a los pobladores vecinos, del SHBP?

B: Sí, porque ellos cuando vienen a veces se llevan un recuerdo de artesanía, las cocadas de algarrobina, polos bordados, gorras, quiera que no, es un ingreso para nosotros.

C: ¿Usted cree que el SHBP tiene condiciones para que sea visitado por turistas internacionales y nacionales?

B: Bueno señorita, nos falta mucho para que haya más promoción para nuestro santuario

C: Usted considerad que el SHBP ¿Es reconocido en todo el Perú?

B: Es reconocido a nivel mundial

C: Según su criterio, ¿Qué es lo que llama más la atención del visitante, al llegar al SHBP?

B: El avistamiento de aves, todo lo que es la flora, los algarrobos, el vichayo, las huacas, ellos quieren ver los lugares de los restos que ven en el museo. Eso los atrae.

C: Como emprendedora ¿Cómo son las condiciones de trabajo para las personas que laboran en el SHBP?

B: Bueno, alrededor de todo el SHBP, nosotros damos, trabajamos con las comunidades, donde se benefician las madres, los hijos, los esposos ayudándonos lo que es la artesanía, algarrobina, los jóvenes también hacen las vinchas.

C: Cuando se da un mal trato al turista ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar la atención?

B. Debemos de tratar bien a nuestro turista para que ellos nos recomienden y también recibir capacitaciones constantes, para establecer un trato bueno a nuestro turista.

C: ¿El turismo ha traído algún beneficio para su emprendimiento?

B: Así es

C: ¿Qué acciones realiza usted para cuidar el SHBP?

B: Nosotros acá, vemos lo que es la limpieza de nuestro SHBP, evitar la contaminación, de traer bolsas, todo lo que es descartable, lo juntamos, lo vendemos para no estar quemando, porque eso contamina.

## Anexo 8 Entrevista - emprendedor

C: Carolina Atoche

A: Andrea Sosa

---

C: ¿Usted sabe cuándo se fundó el SHBP?

A: No estoy bien segura, 1992, algo así

C: ¿Sabe por qué se le denominó SHBP?

A: No tampoco

C: ¿Qué especies albergan con respecto a flora y fauna?

A: Lo que hay de la flora son algarrobo, faiques, zapote, vichayo, de la fauna, hay zorros, iguanas, diferentes especies de aves, ardillas de nuca blanca, el boa constrictor, ratones hemos visto muchos, chiroques, hay ciertos más arriba, y dicen que el puma también vive ahí.

C: Usted podría decirnos ¿Qué es para usted el turismo?

A: El turismo es para nosotros muy importante, para sobrevivir, es muy interesante que vienen personas para visitar el bosque de Pómac, es una aventura visitar el bosque a caballo, para ver la naturaleza.

C: ¿Qué actividades son las que se pueden realizar en el SHBP?

A: Nosotros vamos con los caballos, pero dentro del bosque se puede ir en bicicleta, se puede conocer la arqueología del país, del Perú, la cultura Sicán.

C: Cuando llega un turista, ¿cómo se siente usted?

A: Me siento feliz, orgullosa para poder enseñarles algo nuevo, están agradecidos de lo que se les ha podido brindar. Algunos nunca han sabido cómo montar caballos, y es muy bonito. Se les recibe con la hospitalidad, con alegría

C: ¿De qué manera usted toma decisiones, para buscar solución a algún problema que surja, durante la atención al turista?

A: Bueno a veces es difícil, cuando un caballo se enferma y no se puede hacer el tour, o el turista no está contento con el hospedaje, o el bosque está cerrado, se le devuelve el dinero o uno conversa amablemente, para que se pueda llevar una bonita experiencia.

C: Usted como emprendedora ¿De qué forma se involucra en la actividad turística del SHBP?

A: A veces me invitan a reuniones del SERNANP para poder compartir información, para realizar talleres, aparte de eso, no trabajamos en el mismo bosque.

C: ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico? ¿Por qué?

A: Porque tiene muchas cosas para ver, porque es muy importante porque puede conocer la naturaleza, la flora y fauna de la zona, la cultura del norte del Perú, es muy importante para que la gente conozca, pero lamentablemente no mucha gente, entra al bosque.

C: ¿Las autoridades locales, apoyan al desarrollo del turismo en el SHBP?

A: Sí, están haciendo muchos talleres, de parte del SERNANP, están promoviendo a la gente que vive alrededor del bosque para que venda comida, artesanías, para alojar turistas.

C: ¿Usted cree que el SHBP tiene condiciones para que sea visitado por turistas internacionales y nacionales?

A: Sí

C: Usted considerad que el SHBP ¿Es reconocido en todo el Perú?

A: Sí, vienen personas de muchas regiones del Perú

C: Según su criterio, ¿Qué es lo que llama más la atención del visitante, al llegar al SHBP?

A: Las pirámides de la cultura Sicán

C: Como emprendedora ¿Cómo son las condiciones de trabajo para las personas que laboran en el SHBP?

A: Adentro del bosque no se trabajan, trabajan fuera del bosque. Solo cuando estaban trabajando en la construcción, algunos pobladores estaban cocinando para los trabajadores, pero normalmente no suelen vender dentro. Normalmente no vienen al norte, se quedan en el centro y en el sur, no cuentan con tiempo.

C: Cuando se da un mal trato al turista ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar la atención?

A: En el bosque normalmente todo el mundo está contesto, algunos se quedan descontentos porque no se puede comprar nada, no llevan suficiente comida. Algunos se molestan por el costo de la entrada, antes era 10 soles para los extranjeros y ahora es de 30 soles. Algunas veces sienten que hay demasiada basura en el camino al bosque, porque la población de Pacora e Íllimo siguen botando basura en los alrededores. Dentro del bosque no hay basura, pero fuera sí

C: ¿El turismo ha traído algún beneficio para su emprendimiento?

A: Cuando hay turistas, sí se beneficia a la comunidad, porque consumen comidas, artesanía, algarrobina, pero deben de ofrecer más cosas para que se pueda comprar. Mi negocio también se beneficia cuando hay turismo.

C: ¿Qué acciones realiza usted para cuidar el SHBP?

A: Hay guarda parques, pero hay que proteger el río, porque cuando llueve mucho, come la pared de las pirámides, la gente entra para cortar los árboles dentro del bosque, proteger que no maten animales.

## Anexo 9 Entrevistas a emprendedores y expertos – Objetivo N° 01

Tabla 1

*Entrevistas a emprendedores – Cultura turística*

Variable Cultura Turística	Entrevistados			Análisis
	Isabel Pinzón	Betty Zapata	Andrea Sosa	
<b>Dimensión 1: Cognitivo</b>				
1. ¿Cuándo se estableció como ANP? ¿Por qué se le denominó ANP? ¿Qué especies albergan con respecto a flora y fauna?	Se ha decretado el primero de junio, como Santuario Histórico Bosque de Pómac. Porque hay naturaleza y cultura, se confluieron las dos cosas Flora, el algarrobo que es el primordial, lo que más hay, el zapote, la bisaya y el chucuto, que son las principales plantas que hay en el bosque. Y con la fauna, una diversidad de aves, 106 especies, tenemos zorros, iguanas, ardillas, boas, serpientes, entre otros.	Primero era una reserva, en el 2001 creo que se ha fundado, creo que se ha declarado como santuario histórico Fue declarado como SHBP por ser áreas que protegen monumentos arqueológicos de interés nacional En la flora, el algarrobo, el vichayo, el faique, el palo verde, el cuncuno, la flora que presenta, pertenece a nuestra ecorregión de bosques secos ecuatoriales y de fauna, tenemos las especies de aves endémicas, la corta rama y diferentes aves de la región	No estoy bien segura, 1992, algo así No tampoco Lo que hay de la flora son algarrobo, faiques, zapote, vichayo, de la fauna, hay zorros, iguanas, diferentes especies de aves, ardillas de nuca blanca, el boa constrictor, ratones hemos visto muchos, chiroques, hay ciertos más arriba, y dicen que el puma también vive ahí.	En relación a la dimensión cognitiva de los emprendedores del Santuario Histórico Bosque de Pómac, ésta se encuentra débil, pues si bien es cierto, la mayoría maneja información básica del Santuario, pero en términos básicos. Sin embargo, sus principales fortalezas de conocimiento, se encuentran en todo aquello que está en contacto de forma directa y constante, como la flora, fauna, sus actividades turísticas y todo en relación a sus emprendimientos, mediante el cual se puede reflejar entendimiento.

		tumbesina.		
2. ¿Qué es para usted el turismo? ¿Qué se puede observar en el SHBP y qué actividades se pueden realizar?	Es una actividad que se realiza con la intención de relajación, conocer lugares distintos a los que ya uno proviene. Avistamiento de aves, caminata, turismo, nada más creo	Bueno el turismo es dar a conocer lo importante que tenemos en nuestros lugares, nuestras culturas, lo que tenemos acá, donde sacaron los restos arqueológicos y es muy importante, porque vienen los visitantes para ver lo que tenemos en nuestra región. Los avistamientos de aves, todo lo que es ver las huacas y también todo lo que tenemos de flora y fauna, en nuestro local, y todo lo que es la artesanía que diferentes caseríos que están alrededor, realizan artesanía, bordado, todo lo que es restaurantes, lo que produce con productos	El turismo es para nosotros muy importante, para sobrevivir, es muy interesante que vienen personas para visitar el bosque de Pómac, es una aventura visitar el bosque a caballo, para ver la naturaleza. Nosotros vamos con los caballos, pero dentro del bosque se puede ir en bicicleta, se puede conocer la arqueología del país, del Perú, la cultura Sicán.	Con respecto a la idea que tienen, en relación al turismo, se puede decir que la mayoría de los emprendedores lo conocen de forma empírica, aunque su ideas se relacionan con el turismo, no lo llegan a definir correctamente. Sin embargo, se ha podido determinar una vez más, que cuando se les preguntó con respecto a las actividades que podían ser desarrolladas en el SHBP, los emprendedores enfocaron sus respuestas en lo que ellos realizaban, lo que indica una falta de conocimiento sobre el SHBP.

		naturales de la zona.		
<b>Dimensión 2: Instrumental</b>				
3. ¿Cuándo llega un visitante como se siente usted? ¿Cómo lo recibe y cómo lo atiende?	Feliz, la visita de alguien, para nosotros es muy importante, porque nos motiva a seguir porque la gente viene a conocer lo nuestro, porque se le puede mostrar lo que se realiza con nuestras manos y por el aporte económico.	Cuando llega un turista, me siento contenta de recibirlo, de abrirle las puertas, de tratarlo con cariño, no conoce, porque viene de visita, ellos se van muy feliz porque saben cómo es la calidad de vida, acá.	Me siento feliz, orgullosa para poder enseñarles algo nuevo, están agradecidos de lo que se les ha podido brindar. Algunos nunca han sabido cómo montar caballos, y es muy bonito. Se les recibe con la hospitalidad, con alegría	Cuando se analiza la sensación que tienen los emprendedores con la llegada de un turista y la forma de atenderlos, en todos los casos se ha podido demostrar mucho entusiasmo, pues su llegada trae como consecuencia ingresos económicos y por ende, una mejora en su calidad de vida. Ese es el motivo por el que se llega a atender su intento por brindar un servicio de calidad en todo momento, con el objetivo de que gocen su estadía y puedan recomendar el recurso turístico.
4. ¿De qué manera usted toma decisiones para buscar solución a algún problema que surja durante la atención al visitante?	De la manera más segura, siempre pensando en que el visitante, es el que tiene que estar con la mejor impresión, solucionando el problema de la mejor forma.	Cuando hago algún taller, ayudarle por el tiempo que ellos tienen, a mí me dicen el que lo trae, señora Betty, usted tiene 30 minutos para ayudarles a que hagan, porque están con la hora	Bueno a veces es difícil, cuando un caballo se enferma y no se puede hacer el tour, o el turista no está contento con el hospedaje, o el bosque está cerrado, se le	Muchos de los emprendedores no supieron responder cuando se les preguntó a cerca de su actitud frente algún problema con el visitante; la mayoría de los emprendedores mencionaron que el servicio brindado siempre

		contada.	devuelve el dinero o uno conversa amablemente, para que se pueda llevar una bonita experiencia.	era de calidad. Esto puede ser bueno hasta cierto punto, pues al no hacerse un auto juicio crítico puede generar un estancamiento para la mejora continua de sus servicios. Además, cabe señalar que, en uno de los casos, la respuesta fue la devolución del dinero sumado a un dialogo cortés.
<b>Dimensión 3: Actitudinal</b>				
5. Como emprendedor ¿Cómo se involucra en la actividad turística en el SHBP?	Señorita, yo además de ser artesana, soy orientadora, mi forma de involucrarme es ayudar con la limpieza, ayudar con alguna actividad, ayudando en lo que se puede	A través de mis talleres, vendo mi artesanía, talleres de las aves del bosque, tejiendo, hilando y bueno, brindándole un refrigerio a nuestros visitantes, con mandarina, naranja, maracuyá, de acuerdo a la zona o la temporada, invitarle una fruta.	A veces me invitan a reuniones del SERNANP para poder compartir información, para realizar talleres, aparte de eso, no trabajamos en el mismo bosque.	Uno de los emprendedores involucró su respuesta con el desempeño en su emprendimiento. Otros emprendedores lo relacionaron con su colaboración a la limpieza y cuidado del SHBP, pues, uno de los principales problemas ha sido la basura dentro y fuera del recurso turístico, esta ha sido una de las razones por las cual sus esfuerzos han sido más enfáticos, Además de ello, cabe recalcar que gran parte de los emprendedores se caracterizan por mantener una

				participación activa de talleres.
--	--	--	--	-----------------------------------

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

*Entrevistas a Experto – Cultura turística*

Variable Cultura Turística	Entrevistados	Análisis
	Dante Díaz	
<b>Dimensión 1: Cognitivo</b>		
1. ¿Cómo fortalecen los conocimientos a los emprendedores que se ubican en la zona de amortiguamiento/ alrededores del SHBP y la actividad turística que se realiza?	Buenos días, nosotros tenemos la empresa ECOSERV, esta empresa desarrolla varios programas, dentro de ellos tenemos el Hospedaje Huaca de Piedra. Esta empresa tiene un contrato de administración con el SERNANP, dentro de lo cual está un programa de capacitación a los orientados y emprendedores turísticos dentro de la zona de amortiguamiento de Pómac. Entonces los conocimientos se fortalecen en técnicas de guiado, en cómo vender sus productos, en la técnica de servicio al cliente, en habilidades que permitan acceder a puestos de trabajo que los genera Huaca de Piedra.	Se ha podido comprobar la existencia de programas de capacitación dirigido a los emprendedores del SHBP. El SERNANP, busca la contribución de empresas privadas, como lo es ECOSERV, quien desarrolla programas de capacitación con la intención de fortalecer las habilidades de los emprendedores.
2. ¿Cómo la municipalidad se involucra con los emprendedores para el desarrollo turístico sostenible del SHBP? ¿Qué otras instituciones están actualmente involucradas?	Sí, nosotros trabajamos con la municipalidad de Íllimo, con ellos se está colaborando para la limpieza, para la organización, para el mercado saludable, para que puedan convertirse en un destino, bioseguro y buscamos siempre que nos ayuden en la limpieza de los caminos, de los canales y con el SERNANP que ya tenemos este contrato de administración. Tenemos gremios como la Agencia Peruana de Agencia de	La forma en la que la municipalidad se involucra con los emprendedores es únicamente con la colaboración de la limpieza de los caminos y canales del SHBP; no está relacionada con programas de capacitación para la mejora de las habilidades cognitivas, considerando que este es un problema para el desarrollo turístico.

	<p>Viajes y Turismo. Ahora con diferentes gremios de Lambayeque que ayudan a promover la promoción turística al SHBP.</p>	
<b>Dimensión 2: Instrumental</b>		
<p>3. ¿Cuál es su apreciación sobre la atención y orientación en el servicio de los emprendedores del SHBP?</p>	<p>Lo que se busca es que los emprendedores puedan generar un ingreso estable, que mejoren su calidad de servicio a los turistas, yo creo que los orientadores tienen bastante potencial de ayudar. Ahora con la pandemia, todo se ha paralizado, pero posteriormente va a ser una buena fuente de mejora en cuestión de su calidad de servicio para seguir brindando calidad de servicio a los visitantes, alquiler de bicicletas, servicio de guiado, venta de productos que se dan en la zona del Bosque de Pómac.</p>	<p>El experto indica que los emprendedores tienen bastante potencial de ayudar, pero también sostiene que con el tiempo a través de sus programas de capacitación impartidos por ECOSERV, existirá una mejora en la calidad de servicio que se brinda a los visitantes.</p>
<p>4. Ante alguna problemática en el SHBP con respecto al turismo ¿Cómo es la dinámica para la toma de decisiones? ¿Se involucra a los emprendedores?</p>	<p>Depende mucho de la problemática, depende del tema, por ejemplo, cuando hay incendios forestales, donde se apoyan con recursos, camionetas, se le apoya al SERNANP. Problemáticas de gestión y organización de los emprendedores, buscamos asesorarnos para que ellos se fortalezcan y se mantenga la cordialidad entre los miembros. Siempre estamos intentado tomar decisiones, siempre existen normas y rangos. Dentro del santuario está el SERNANP, ellos son los que coordinan con los emprendedores y nosotros como empresa, sólo brindamos un apoyo en lo que se nos solicite.</p>	<p>Se señala que la forma de actuar frente a problemas en el SHBP, depende a quién afecte y a la envergadura del problema para saber quién es el ente encargado de tomar decisiones. Los problemas de los emprendedores, son coordinados directamente con el SERNANP. Se habló acerca de normas y rangos, lo que deja entre ver que las decisiones ante alguna problemática en el SHBP, siempre son tomadas únicamente por el SERNANP.</p>
<b>Dimensión 3: Actitudinal</b>		

<p>5. ¿Cómo es la actitud que los emprendedores demuestran ante la actividad turística dentro del SHBP?</p>	<p>Siempre ha sido activo, ellos siempre quieren generar ingresos, quieren atender a los visitantes, a los turistas, están dispuestos, como son jóvenes o las señoras que comercializan. Ellos buscan atender positivamente al pasajero, tienen una muy buena actitud.</p>	<p>Los emprendedores tienen una actitud positiva, en relación a la actividad turística dentro SHBP, pues esto genera ingresos económicos y la mejora de su calidad de vida. Esto ha causado que, cada llegada de un visitante, sea una oportunidad para poder brindar un servicio de calidad, así mismo convertir al SHBP en uno de los atractivos más visitados dentro de la región Lambayeque.</p>
---	--	--

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 10 Entrevistas a emprendedores y expertos – Objetivo N° 02

Tabla 3

*Entrevistas a Emprendedor – Desarrollo turístico*

Variable Desarrollo Turístico	Entrevistados			Análisis
	Isabel Pinzón	Betty Zapata	Andrea Sosa	
<b>Dimensión 1: Sostenibilidad política</b>				
1. ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico prioritario para el gobierno regional de Lambayeque? ¿Por qué?	Claro, el Bosque de Pómac, cumple con todos los requisitos para que la gente pueda conocer, por todo lo que en él se puede encontrar	Bueno, sí es considerado como tal, sino que, a mi punto de vista, falta más promoción, de repente hacer más cultura viva, en las entradas donde entran al santuario, ver el proceso del loche, harina de loche, cómo se hace la artesanía, el proceso de la miel de abeja, con eso se tendrían mayor cantidad de visitantes.	Porque tiene muchas cosas para ver, porque es muy importante porque puede conocer la naturaleza, la flora y fauna de la zona, la cultura del norte del Perú, es muy importante para que la gente conozca, pero lamentablemente no mucha gente, entra al bosque.	Los emprendedores señalan que el SHBP es considerado como un atractivo turístico prioritario dentro de la región, esto se encuentra relacionado con las características que este posee como tal. Sin embargo, no manifiestan que sea así por parte del Gobierno Regional de Lambayeque, lo que evidencia falta de interés por parte institución.
2. ¿Las autoridades locales, apoyan al desarrollo del turismo en el SHBP?	Muy poco	No apoyan, desde que yo vivo acá, me parece que nadie apoya, es poquísimo lo que ellos se preocupan.	Sí, están haciendo muchos talleres, de parte del SERNANP, están promoviendo a la gente que vive alrededor del bosque para que venda comida, artesanías, para alojar turistas.	La mayoría de los emprendedores sostienen que no existe ningún apoyo por parte de las autoridades locales. Sin embargo, se otorgó mérito al SERNANP, quienes motivan al desarrollo de

				sus emprendimientos.
<b>Dimensión 2: Sostenibilidad económica</b>				
3. ¿Usted cree que el turismo ha beneficiado económicamente a los pobladores vecinos del SHBP?	Bueno sí, porque como le digo, yo pertenezco a dos asociaciones, como artesana y como guías, con un cierto grupo de personas que se beneficia.	Sí, porque ellos cuando vienen a veces se llevan un recuerdo de artesanía, las cocadas de algarrobina, polos bordados, gorras, quiera que no, es un ingreso para nosotros.	Sí	Se sostiene que el turismo ha traído beneficios económicos, pues permite desarrollo en sus emprendimientos, lo que genera trabajo a los pobladores vecinos.
4. ¿Usted cree que el SHBP tiene condiciones para que sea visitado por turistas nacionales e internaciones? ¿Considera que el SHBP es reconocido en todo el país? Según su criterio, ¿Qué es lo que llama más la atención del visitante al visitar el SHBP?	Claro sí, hay mucha gente que viene, tanto extranjeros y nacionales. Considero que es reconocido en todo el Perú. El complejo, las Pirámides.	Bueno señorita, nos falta mucho para que haya más promoción para nuestro santuario. Es reconocido a nivel mundial. El avistamiento de aves, todo lo que es la flora, los algarrobos, el vichayo, las huacas, ellos quieren ver los lugares de los restos que ven en el museo. Eso los atrae.	Sí, vienen personas de muchas regiones del Perú. Las pirámides de la cultura Sicán	Se indica que si bien es cierto, el SHBP tiene todas las condiciones para que sea visitado por turistas nacionales e internaciones, sin embargo, existe carencia de promoción para que llegue a cada rincón del país y por supuesto a nivel mundial.
<b>Dimensión 3: Sostenibilidad humana</b>				
5. Usted como emprendedor ¿Cómo son las	Ser poblador de la zona, tener tiempo	Bueno, alrededor de todo el SHBP, nosotros	Adentro del bosque no se trabajan, trabajan fuera	Todos los emprendedores señalan que las condiciones

condiciones de trabajo para las personas que laboran en los negocios de turismo en el SHBP?	disponible para ello y querer trabajar ahí, que no es fácil	damos, trabajamos con las comunidades, donde se benefician las madres, los hijos, los esposos ayudándonos lo que es la artesanía, algarrobina, los jóvenes también hacen las vinchas.	del bosque. Solo cuando estaban trabajando en la construcción, algunos pobladores estaban cocinando para los trabajadores, pero normalmente no suelen vender dentro. Normalmente no vienen al norte, se quedan en el centro y en el sur, no cuentan con tiempo.	laborales en el SHBP y alrededores, son óptimas. Así como también el manejo de disponibilidad de tiempo para todas las actividades que conciernen a sus emprendimientos locales.
6. Cuándo se da un mal trato al visitante, ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar la atención?	No sabría qué decirle, porque todo el tiempo que he trabajado ahí, todos los visitantes han quedado satisfechos	Debemos de tratar bien a nuestro turista para que ellos nos recomienden y también recibir capacitaciones constantes, para establecer un trato bueno a nuestro turista.	En el bosque normalmente todo el mundo está contento, algunos se quedan descontentos porque no se puede comprar nada, no llevan suficiente comida. Algunos se molestan por el costo de la entrada, antes era 10 soles para los extranjeros y ahora es de 30 soles. Algunas veces sienten que hay demasiada basura en el camino al bosque, porque	La única evidencia que ha podido ser señalada por los emprendedores, con respecto a una posible mala atención, ha sido el incremento del costo de ingreso para los extranjeros. No hubo ninguna señal de un mal trato que se haya dado de forma directa entre el emprendedor y el visitante. Por el contrario, se muestra una predisposición para recibir talleres de capacitación de forma constante para seguir

			la población de Pacora e Íllimo siguen botando basura en los alrededores. Dentro del bosque no hay basura, pero fuera sí.	mejorando la calidad de sus servicios.
<b>Dimensión 4: Sostenibilidad social</b>				
7. ¿El turismo ha traído algún beneficio a su comunidad? ¿y a su negocio?	Claro, para las dos asociaciones a las que pertenezco	Así es	Cuando hay turistas, sí se beneficia a la comunidad, porque consumen comidas, artesanía, algarrobina, pero deben de ofrecer más cosas para que se pueda comprar. Mi negocio también se beneficia cuando hay turismo.	Definitivamente con el turismo y la afluencia de visitantes al SHBP, se incrementan los ingresos económicos de los emprendedores y pobladores, lo que repercute de forma significativa en su calidad de vida.
<b>Dimensión 5: Sostenibilidad ambiental</b>				
8. ¿Qué acciones realiza usted para cuidar el SHBP?	Nosotros como asociación participamos de jornadas de limpieza, de alguna forma ayudamos, siempre estamos ahí para contribuir con el bosque.	Nosotros acá, vemos lo que es la limpieza de nuestro SHBP, evitar la contaminación, de traer bolsas, todo lo que es descartable, lo juntamos, lo vendemos para no estar quemando, porque eso	Hay guarda parques, pero hay que proteger el río, porque cuando llueve mucho, come la pared de las pirámides, la gente entra para cortar los árboles dentro del bosque, proteger que no maten animales.	Se afirma que todos los emprendedores contribuyen con la conservación del SHBP, y se evidencia con su trabajo constante en la limpieza y la no contaminación donde se alcanza un desarrollo ambiental sostenible.

		contamina.		
--	--	------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

*Entrevistas a Experto – Desarrollo turístico*

Variable Desarrollo Turístico	Entrevistados	Análisis
	Dante Díaz	
<b>Dimensión 1: Sostenibilidad política</b>		
1. ¿Usted cree que el SHBP actualmente es considerado como un atractivo turístico prioritario para el gobierno regional de Lambayeque? ¿Por qué?	A partir del 2011, se ha priorizado el producto bosques con el Gobierno Regional. El Pómac 2011 a 2012 había sido priorizado por el Gobierno Regional, con proyectos de inversión. Lamentablemente ahora, el Gobierno Regional no está priorizando áreas protegidas, zonas públicas, más bien se está yendo a casonas o centros ferroviarios, pero que eso no va a atraer a muchos turistas. Ósea nadie va a entrar a una casona o un centro ferroviario, porque son centros cerrados, donde no se puede promover el turismo, con atractivos que pueden generar contaminación. Entonces con ello, le solicitamos al Gobierno Regional, que puedan desarrollar mayores proyectos en espacios amplios o abiertos, como lo es el Bosque de Pómac.	Hoy por hoy, el Gobierno Regional de Lambayeque no considera como atractivo prioritario al SHBP. Todos los proyectos del gobierno están dirigidos a zonas públicas casonas o centros ferroviarios, que de ninguna manera van a generar turismo pues son centros cerrados, por el contrario el SHBP tiene todo el potencial para ser considerado como un atractivo turístico prioritario. Sin duda este actuar repercute de forma negativa en los emprendedores, debido a que tienen que trabajar por su cuenta y/o con ayuda del SERNANP.
<b>Dimensión 2: Sostenibilidad económica</b>		
2. ¿Cómo el turismo ha beneficiado económicamente a los emprendedores y a los pobladores aledaños al SHBP?	Mira, la sostenibilidad financiera de los que trabajan en Pómac, depende del número de turistas, depende del grupo, es una oportunidad de ingreso para los jóvenes. Los ingresos dependen de la temporada, de las fechas, sí ha impactado positivamente, ayuda a que los chicos estudien, estudien	El turismo ha generado que los emprendedores cambien su estilo de vida y puedan proyectarse hacia una educación de mayor calidad para sus hijos, como la posibilidad de estudiar en una universidad. Es de esta forma, en la que el turismo ha desarrollado la sostenibilidad económica del SHBP.

	una carrera, ayuda a que ellos puedan salir adelante.	
3. ¿Usted considera que el SHBP es un atractivo turístico posicionado en el mercado nacional e internacional? ¿Por qué?	En realidad, es un potencial, Pómac tiene todo para convertirse en un atractivo, posicionado todavía no está, todavía hemos estado al 15% de la capacidad operativo, desarrollo de proyectos, mayores actividades de aventura, mayor infraestructura, que permita que el atractivo se posicione a nivel internacional y nacional. Es un gran potencial, pero falta los procesos de articulación, los procesos de articulación para posicionarlo.	A pesar de que el SHBP cuenta con todas las características y atributos para que este posicionado nacional e internacionalmente, aún no se ha logrado esta meta, lo cual afecta de forma significativa a los emprendedores locales; sin embargo, SERNANP de la mano de ECOSERV, están trabajando en el desarrollo de proyectos que permitan alcanzar este objetivo.
<b>Dimensión 3: Sostenibilidad humana</b>		
4. ¿Cómo son las condiciones de trabajo para los emprendedores que laboran en el SHBP?	Ellos son independientes, no cumplen con horario, tampoco tienen seguros, beneficios sociales, es complicado, pero al ser independientes tienen la libertad de desarrollar otras actividades que les permiten generar mayores ingresos. Bueno, siempre el SERNANP y ECOSERV, les ha intentado brindar sus implementos de seguridad, pero el trabajo de ellos, es totalmente independiente.	Las condiciones de trabajo de los emprendedores son difíciles de estimar, debido a que son trabajadores independientes. Se deja entre ver carencia en los emprendedores en cuestión a inversiones y/o compra de implementos de seguridad, lo cual el SERNANP y ECOSERV han intentado brindar soporte en ese sentido.
5. ¿Cómo se evalúan y mejoran las habilidades de los emprendedores que laboran en el SHBP?	Bueno, las evaluaciones las hace el SERNANP, ellos tienen un especialista en turismo. Aunque nosotros evaluamos a los mejores, para brindarles los grupos que nos tocan operar, dentro del santuario, es una evaluación constante, de sus habilidades comunicativas, de sus habilidades de participación, para que puedan brindarles el mejor servicio a los pasajeros.	Las habilidades son evaluadas mediante un diagnóstico que desarrolla un especialista enviado por el SERNANP. Así mismo, ECOSERV se suma a esas evaluaciones, para elegir a los emprendedores con mejor actitud y que estos apoyen en el SHBP. De igual modo se busca la mejora constante de sus habilidades para el buen servicio a los visitantes.

<b>Dimensión 4: Sostenibilidad social</b>		
6. ¿Cuáles son los impactos sociales que ha generado la actividad turística en el SHBP?	Sí, en realidad son positivos, como te comenté, algunas familias han aumentado sus ingresos, pueden estudiar. Las familias que trabajan con Huaca de Piedra, sus hijos van a la universidad, genera un impacto positivo, siempre, porque ayuda a generar mayores ingresos, capacitaciones constantes, es necesario para el desarrollo de las localidades que se encuentran alrededor del bosque.	Como se ha podido mencionar anteriormente, la actividad turística en el SHBP, ha traído un impacto económico significativa, lo que ha generado una mejora en la calidad de vida de los emprendedores.
<b>Dimensión 5: Sostenibilidad ambiental</b>		
7. ¿Cómo se está gestionando el impacto ambiental que genera la actividad turística en el SHBP?	Con relación al impacto ambiental, entra la movilidad, el manejo de los residuos, se busca que no se contamine, por eso que es importante el ingreso con un guía o con una empresa. brindamos actividades de ciclo turismo, que hace que los visitantes no entren con movilidad, lo cual genera la reducción del impacto visual y de contaminación que podría generar una movilidad.	Una de las mayores aportaciones, con respecto a la reducción del impacto ambiental, es la promoción de actividades de ciclo turismo, pues le impide a los visitantes ingresar con movilidad particular dentro del recurso. Así mismo, cabe señalar que se hacen esfuerzos para reducir en lo más mínimo el grado de contaminación y de residuos en el SHBP, lo cual se maneja cuando el visitante ingresa al recurso en compañía de un orientador .
8. ¿Alguna vez se ha implementado un programa de conciencia turística en el SHBP?	Ha habido varios programas de capacitación, el SERNANP, universidades, ONG's, poco a poco van implementando en los emprendedores. La debilidad de Pómac es que se falta posicionarse, debido a que se podrían llegar a generar mejores ingresos. Los resultados han sido positivos, si uno revisa en tesis, hay varios proyectos	Han existido proyectos de capacitación. Sin embargo se comprende que no han sido continuas, pues se deja entre ver que si no hay actividad turística no se puede hacer mucho por generar conciencia turística en los emprendedores del SHBP.

	de conciencia turística, pero sí con actividad turística. La conciencia turística es transversal de las actividades que se realizan. Se suelen realizar capacitaciones	
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia