



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



## IMPACTO SOCIAL DEL TURISMO DE AVENTURA EN LA PLAYA DE SAN JUAN DEL DISTRITO DE JULI – 2021.

### TESIS

#### PRESENTADA POR:

**Bach. VERONICA BEATRIZ MENDOZA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios principalmente por ser modelo de entrega y sacrificio, por darme fuerza para culminar este proceso, con inmenso cariño y gratitud a mis padres Samuel y Julia por el esfuerzo, sacrificio y apoyo constante, a mis familiares por el aliento constante.*



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano Puno y a los docentes de la Escuela Profesional de Turismo.*

*Al Dr. Mario Silva por el asesoramiento, orientación y paciencia, a los miembros del jurado por todo el apoyo brindado para mejorar el trabajo durante el proceso de investigación.*

*Finalmente, agradecer a todas aquellas personas que han participado, en el desarrollo del presente trabajo de investigación.*

VERONICA BEATRIZ MENDOZA QUISPE.



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT..... 12**

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 14**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 16**

1.2.1. Problema General ..... 16

1.2.2. Problemas Específicos ..... 16

**1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17**

1.3.1. Hipótesis General..... 17

1.3.2. Hipótesis Específicas ..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 18**

1.5.1. Objetivo General..... 18

1.5.2. Objetivos Específicos ..... 18

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 20**



2.1.1. A Nivel Internacional.....	20
2.1.2. A Nivel Nacional. ....	23
2.1.3. A Nivel Local.....	26
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>29</b>
2.2.1. Impacto .....	29
2.2.2. Impacto Social del Turismo .....	30
2.2.3. Estudio del Impacto Social .....	32
2.2.4. Beneficios y costos sociales derivados del turismo .....	32
2.1.5. Turismo de Aventura. ....	34
2.1.6. Historia del Turismo de Aventura.....	36
2.1.7. Clasificación del Turismo de Aventura. ....	37
2.1.8. La Actividad Turística. ....	43
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>44</b>

### CAPITULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTUDIO.....</b>	<b>47</b>
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....</b>	<b>48</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....</b>	<b>49</b>
<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>50</b>
<b>3.6. PROCEDENCIA.....</b>	<b>51</b>
<b>3.7. VARIABLES. ....</b>	<b>51</b>
<b>3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>
<b>3.9. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>52</b>



**3.10. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS TÉCNICOS..... 52**

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1. ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA REALIZADAS EN LA  
PLAYA SAN JUAN DEL DISTRITO DE JULI..... 54**

4.1.1. Paseo en Bote.....	54
4.1.2. Tirolesa .....	55
4.1.3. Cuatrimoto .....	56
4.1.4. Moto Acuática.....	57
4.1.5. Camping.....	58
4.1.6. Carro Buggys. ....	59
4.1.7. Puente Colgante. ....	60
4.1.8. Kayak .....	61
4.1.9. Sol y Playa .....	62
4.1.10. Gastronomía.....	63

**4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO A LOS INVOLUCRADOS EN LA  
ACTIVIDAD DEL TURISMO DE AVENTURA EN EL DISTRITO DE JULI –  
2021. .... 65**

**4.3. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO.  
..... 73**

4.3.1. Definición del modelo. ....	73
4.3.2. Desarrollo del modelo de calidad en el servicio. ....	75
4.3.3. Estrategia de Servicio .....	75
4.3.4. Definición de las necesidades del cliente.....	77



4.3.5. Diseño de la organización.....	77
4.3.6. Diseño del servicio.....	81
4.3.7. Monitoreo del servicio de calidad.....	85
4.3.8. Administración de Servicio .....	86
<b>4.4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>90</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>99</b>

**ÁREA:** Ciencias Sociales.

**TEMA:** Impacto social de turismo de aventura.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 16 de noviembre del 2022.



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Conocimiento del concepto Turismo .....	65
<b>Figura 2.</b> Tiempo que viene trabajando en la actividad turística.....	66
<b>Figura 3.</b> Días de mayor afluencia de turistas.....	67
<b>Figura 4.</b> Visita de Turistas.....	68
<b>Figura 5.</b> Los servicios que más demandan en turismo de aventura .....	69
<b>Figura 6.</b> Ingresos económicos .....	70
<b>Figura 7.</b> Apoyo en la reactivación del turismo.....	71
<b>Figura 8.</b> Intención de estudiar turismo de sus hijos .....	72
<b>Figura 9.</b> Condiciones de vida antes de la pandemia Covid-19.....	73



## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Acceso al distrito de Juli..... 48

**Tabla 2.** Variables e indicadores ..... 51



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>MINCETUR</b>	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
<b>DIRCETUR</b>	: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
<b>PROMPERU</b>	: Promoción del Perú (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo)
<b>OMT</b>	: Organización Mundial del Turismo
<b>ONU</b>	: Organización de las Naciones Unidas
<b>INEI</b>	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>IPE</b>	: Instituto Peruano De Economía
<b>IBE</b>	: Ingreso Básico de Emergencia
<b>PBI</b>	: Producto bruto interno
<b>CEPAL</b>	: Comisión Económica para América Latina
<b>ODS</b>	: Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>MYPES</b>	: Mediana y Pequeña Empresa
<b>ACB</b>	: Análisis Coste-Beneficio
<b>RNL</b>	: Reserva Nacional de Lachay
<b>ISO</b>	: Organización Internacional de Estandarización



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo determinar el impacto social del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli. La actividad del turismo de aventura ha sido afectada por la pandemia del Covid-19, siendo sus impactos negativos desde el aspecto socioeconómico, considerando como una actividad complementaria a la actividad primaria que son la agricultura y ganadería. Los impactos positivos de la pandemia han repercutido a valorar su actividad económica básica, demostrando así que el turismo es una actividad “retráctil” a diferencia de otras actividades económicas. Siendo la metodología de investigación de tipo descriptivo; por predecir un diagnóstico al cual se conoce con su totalidad y se resaltan las principales características del objeto de estudio. Se concluye que; existe una relación directa entre los impactos sociales y la actividad del turismo de aventura en las playas de San Juan del distrito de Juli, siendo estos impactos positivos ya que complementa a otras actividades económicas como son: los restaurantes, artesanía, transporte y comercio en general. El 49% manifiesta que sus condiciones de vida eran muy buenas debido a los ingresos económicos estables generados por el turismo de aventura. Los visitantes a las playas de San Juan el 30 % demandan paseo en bote, el 22% en tirolesa y cuatrimotos considerando que la población visitante quiere hacer contacto con la naturaleza o salir de lo habitual. Asimismo, el 96% expresan que los turistas nacionales, son los que más visitan el distrito de Juli a razón de recreación en actividades del turismo de aventura.

**Palabras clave:** Impacto, impacto social, turismo de aventura.



## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the social impact of adventure tourism on San Juan beach in the Juli district. The adventure tourism activity has been affected by the Covid-19 pandemic, with its negative impacts from the socioeconomic aspect, considering agriculture and livestock as a complementary activity to the primary activity. The positive impacts of the pandemic have affected the value of its basic economic activity, thus demonstrating that tourism is a "retractable" activity unlike other economic activities. Being the research methodology descriptive; for predicting a diagnosis which is known in its entirety and the main characteristics of the object of study are highlighted. It is concluded that; There is a direct relationship between the social impacts and the activity of adventure tourism on the beaches of San Juan in the district of Juli, these impacts being positive since it complements other economic activities such as: restaurants, crafts, transport and commerce in general. 49% state that their living conditions were very good due to the stable economic income generated by adventure tourism. Visitors to the beaches of San Juan 30% demand a boat ride, 22% zip line and ATVs considering that the visiting population wants to make contact with nature or get out of the ordinary. Likewise, 96% express that national tourists are the ones who visit the Juli district the most for recreation in adventure tourism activities.

**Keywords:** Impact, social impact, adventure tourism.



## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

Poniendo en consideración, que Puno es el segundo destino turístico de la zona sur y el privilegio de contar con la maravilla natural del lago Titicaca, un atractivo de gran importancia dentro del departamento de Puno y ha expectativas de la demanda turística, esto permite potenciar la oferta de circuitos alternativos turísticos diferentes para diversificar el producto turístico dentro del mercado turístico.

El distrito de Juli, es uno de los lugares que alberga hermosos recursos y atractivos naturales-culturales, arqueológicos, para desarrollar diversas actividades turísticas, considerando que la playa natural San Juan tienen condiciones de desarrollar el turismo de aventura, prestando diferentes servicios como: Paseo en bote, tirolesa, kayak, camping, cuatrimotos, buggy rides, motos acuáticas, entre otras actividades. Por otro lado, su belleza impacta por la ubicación y geografía que tiene el lugar, todo ello se convierte en recursos turísticos potenciales para la actividad turística, que es uno de los elementos principales para realizar la actividad turística del turismo de aventura.

El desarrollo de la actividad de turismo, fue afectado por la pandemia del Covid-19, trayendo consigo efectos positivos y negativos en el distrito de Juli. Sin embargo, fundamentamos que estos impactos serán considerados en la reactivación económica del turismo, para esto solo falta acondicionar el producto turístico y promocionar, de esta manera proponemos a corto tiempo su aprovechamiento del producto turístico.

Al desarrollar turismo de aventura, se dinamiza la economía local, considerando que el turismo es un efecto multiplicador en la economía, donde se benefician las demás actividades como son los restaurantes, transporte, artesanía, y comercio en general, al



llegar un visitante o turista tiene su capacidad de gasto y esto conlleva a gastar y dejar dinero a favor de la población del distrito de Juli, ingresos económicos que conlleva a mejores condiciones de vida.

El contenido del presente trabajo de investigación, se ha desarrollado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se realiza el planteamiento de la realidad problemática de investigación, la formulación del problema, objetivos de investigación, justificación y formulación de hipótesis de investigación.

En el capítulo II, se desarrolla la búsqueda bibliográfica y el sustento del marco teórico; los antecedentes de investigación y el marco conceptual requeridos para la investigación.

En el capítulo III, se desarrolla y analiza los materiales y la metodología de investigación, que se aplicó en este trabajo de investigación.

En el capítulo IV, Se expone análisis y resultados de la investigación realizados. Discusión y el aporte de la investigación. Finalmente, se enumeran las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El turismo de aventura en estos tiempos se le ha conocido como una actividad nueva en tendencia del sistema turístico, ya que es una actividad turística con un perfil que busca riesgos extremos y adrenalina en diferentes actividades deportivas; la finalidad es de satisfacer necesidades de los turistas y también la generación de empleo, de esta



manera se elevaran las condiciones de vida en la población del distrito de Juli con el desarrollo de la actividad del turismo de aventura.

Actualmente la actividad del turismo está brindando una gama de beneficios dentro de nuestra región de Puno, del mismo modo que otras regiones, ya sean personas inmersas en esta actividad o no. Pero, se tiene que evaluar distintos aspectos negativos para nuestra población y para los lugares turísticos, como un ejemplo diríamos, que hacen que un determinado lugar turístico se deteriore por la constante sobrecarga, la bastante afluencia turística en determinado lugar y si no se le da la debida atención al lugar turístico tendrá graves consecuencias, al igual que en las personas.

Sin embargo, ahora existe otra oferta turística con desarrollo pujante; el turismo de naturaleza, el turismo al aire libre y en este campo el turismo ha diversificado sus actividades de oferta en forma muy inteligente, ya que hay relación directa entre el deseo de la mayoría por buscar nuevas emociones, experiencias directas y sorprendentes; alegría, miedo, felicidad, riesgo y placer. En suma, los turistas prefieren un placentero descanso en algún atractivo natural; islas, bosques, ríos, montañas, cañonismo, pongos, mesetas, lagos, lagunas, playas, ríos, cataratas y cascadas.

La actividad turística se vio afectado drásticamente en el aspecto económico debido a la creciente pandemia que se vive a nivel mundial. Las principales regiones turísticas del país fueron perjudicadas y miles de puestos de trabajo dejaron de ser necesarios en gran medida, perjudicando en gran medida a la población mundial llevándola a una crisis sin precedentes en los últimos 90 años, por lo que se han impuesto medidas para contrarrestar esta situación. El estado promulgó varios decretos con el fin de mantener una estabilidad. Sin embargo, en el sector turismo, la principal fuente de



ingresos que genera un equilibrio real en los ingresos del mencionado sector es el turista, por lo que la recuperación post pandemia será muy larga.

En el distrito de Juli, se viene desarrollando la actividad del turismo de aventura, antes y después de la pandemia del Covid-19, en la actualidad el arribo de turistas o visitantes es estricto ya que existe temor de contagio por parte de los visitantes esto hace que el arribo de turistas sea menos que antes de la pandemia Covid-19, considerando que antes de la pandemia el arribo de turistas a la playa San Juan era constante y esto generaba ingresos económicos estables con mejores condiciones de vida; sin embargo, a consecuencia de la pandemia Covid-19 muchos emprendedores en turismo de aventura que ofrecían: paseo en bote, kayak, tirolesa, camping, cuatrimotos entre otros se vieron afectados drásticamente en su economía trayendo consigo la baja calidad de vida, además de ello, tuvieron que reducir algunos equipos de trabajo, ya sea por mayores riesgos de contagio y por la poca afluencia de turistas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo influye los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuáles son las actividades de turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli – 2021?
- ¿Cuál es el impacto social del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021?



- ¿Qué propuesta es la más adecuada para mejorar el servicio de turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli – 2021?

### **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

El turismo de aventura ha generado impactos positivos en el aspecto social ya que influye en la calidad de vida, desarrollo personal y profesional de los pobladores en la playa San Juan del distrito de Juli.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- Las principales actividades de turismo de aventura son: Paseo en bote, tirolesa, cuatrimoto, moto acuática, camping, carro buggy, kayak, sol y playa y gastronomía en la playa San Juan del distrito de Juli 2021.
- Existen impactos positivos en el aspecto social generando mejoras en la calidad de vida, mejor organización para prestar servicios turísticos en la playa San Juan del distrito de Juli 2021.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La importancia de la investigación va a contribuir a los miembros de la población en varias formas a saber:

- Ayudar a los promotores del turismo a evaluar la eficacia de sus esfuerzos y los efectos de los servicios complementarios sobre la demanda del turismo receptivo e interno.
- Ayudar a sensibilizar a los responsables de la actividad del turismo de aventura en el distrito de Juli, las potencialidades naturales y culturales que posee, para el desarrollo de la actividad turística.



- Se pretende mostrar los impactos positivos y negativos desde el punto de vista social en el distrito de Juli- Playas de San Juan.
- Mejorar sus condiciones de vida con mejores ingresos económicos, concientizando a la población e involucrados sobre el turismo de aventura frente a la pandemia Covid-19.
- Ayudar a las autoridades públicas a elaborar leyes y directrices que promuevan mejor el desarrollo económico sostenible y los beneficios sociales, culturales para los residentes, y a evitar las decisiones que puedan amenazar esta sostenibilidad.

En síntesis, identificar los impactos sociales, para luego mitigar estos impactos negativos a fin de reactivar la económica nacional, regional y local, de esta manera contribuir a la oferta turística y beneficios socio-económicos, que sean eficaces, efectivas y sostenibles.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli – 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Describir las actividades de turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli – 2021.
- Identificar los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli – 2021.



- Proponer propuestas de desarrollo en calidad de servicio turístico frente a los impactos negativos de la actividad del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli – 2021.



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A Nivel Internacional.

El presente trabajo de investigación a nivel internacional tiene en consideración y referencia a los siguientes trabajos de investigación:

Cantos (2021) en su tesis: *“El turismo de aventura como alternativa para el desarrollo turístico de la comunidad Ayampe, Puerto Lopez”* en lo que estudia como objetivo principal determinar la viabilidad del Turismo de Aventura para potenciar la actividad turística en la comunidad Ayampe - Ecuador; concluyendo que, se realizó un análisis y una evaluación, en donde se determinó la situación actual del Turismo de Aventura en Ayampe, el cual dio como resultado que la comuna posee una diversificación en; Atractivos Turísticos, Servicios Turísticos, como: hospedajes, restauración, y actividades recreacionales, siendo el surf una de las más practicadas en la localidad.

Castro y Galán (2020) en su artículo de investigación titulada *“turismo alternativo en la región Ciénega del Estado de Jalisco”* en donde el trabajo tuvo como objetivo evaluar el turismo alternativo como una opción de negocio viable en la región Ciénega del Estado de Jalisco. El trabajo tiene un enfoque cualitativo y se inició con la descripción teórica de los elementos relacionados, seguida de la caracterización de la región en términos geográficos, demográficos y económicos. Las fuentes de consulta predominantes estuvieron asociadas a organismos gubernamentales y expertos en el tema. Como parte de los resultados se demostró que la región presenta



características favorables para el desarrollo del turismo alternativo y actualmente no existen empresas que promuevan esta actividad de manera directa. Se concluyó que el desarrollo del turismo alternativo es viable en la región y se debe prestar atención a una administración eficiente y procesos de capacitación continua.

Egusquiza (2016) en su trabajo de investigación *“Turismo e impactos sociales estudio en el barrio la movediza Tandil”*, en donde indica que a través de la identificación de los impactos sociales percibidos, se pueden desarrollar programas para minimizar el conflicto entre los turistas y los residentes y optimizar oportunidades de desarrollo; es decir, que cuanto más atención ponga el gobierno en las preocupaciones de los residentes, mayor será el apoyo que estos otorguen a las iniciativas de desarrollo local. se llega a la conclusión que desde el punto de vista de los Problemas Sociales, no se percibe un aumento de vandalismo y/o robos producto de la actividad turística desarrollada en el paseo, pero en cambio, respecto a los Problemas Urbanos y Servicios Públicos la percepción es totalmente diferente, ya que lo manifiestan como una problemática importante, provocada entre otros factores, por un movimiento vehicular muy significativo en la zona, el cual pone en peligro a los vecinos que transitan por el lugar, y disminuye las posibilidades de estacionamiento particular producto del reducido espacio para estacionar que hay en el lugar.

Méndez, García e Ibarra (2016) en la investigación titulada *“Determinantes sociales de la viabilidad del turismo alternativo en Atlautla, una comunidad rural en el centro de México”* esta enfocada en evaluar la viabilidad social del turismo alternativo en una localidad con potencial natural-cultural adecuado para este tipo de actividad, como es el municipio de Atlautla, en la ladera occidental del volcán Popocatepetl. Se consideraron tres factores determinantes: la percepción local del



atractivo turístico, la disposición e interés de participar y el nivel de organización de la comunidad. La información se obtuvo a través de encuestas aleatorias y entrevistas a informantes clave; A su vez, se realizó el inventario y evaluación de los atractivos turísticos de la comunidad. Los resultados obtenidos muestran que los habitantes tienen un conocimiento claro del atractivo turístico de su territorio y suficiente interés y disposición a participar; sin embargo, su capacidad organizativa no es óptima y se ve limitada principalmente por diferencias y conflictos internos, mostrando una incongruencia entre el alto potencial turístico de la comunidad y sus posibilidades actuales de orden social.

Cedeño (2015) en lo que respecta a la promoción del *“Deporte de aventura como apoyo al desarrollo del turismo en la parroquia Crucita, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, República del Ecuador”*, cuyo objetivo principal es analizar la promoción del deporte de aventura como apoyo al desarrollo del turismo en la parroquia Crucita, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, República del Ecuador. la afluencia de los visitantes a practicar el deporte aventura se debe a la valoración del turista al deporte, misma que le brinda satisfacción desde el momento que realizan dichas actividades turística. La parroquia Crucita es considerada uno de los destinos priorizados no solo para la población ecuatoriana sino para los turistas extranjeros, por el potencial que tiene y porque ha sido reconocido internacionalmente por la práctica de los deportes de aventura o el turismo deportivo en este caso no solo parapentes y Alas Delta si no también el potencial que existe en los cerros adyacentes para la práctica de ciclismo de montaña que es otro nicho de mercado muy importante para desarrollar.



### 2.1.2. A Nivel Nacional.

En su investigación, Mendoza (2020) titulado “*Turismo de aventura como alternativa de diversificación de la oferta turística en la reserva nacional de Lachay-Lima*”, en la presente investigación tiene como objetivo determinar el potencial turístico que existe en el recurso natural Reserva Nacional de Lachay para el desarrollo de un programa turístico de aventura. Para lograrlo se empleó un enfoque mixto y un diseño no experimental descriptivo propositivo, además de la aplicación de un cuestionario a 50 visitantes y la utilización de fichas de observación. Concluyendo que la demanda potencial del recurso, representada en los visitantes encuestados, manifestaron una percepción alta en relación al desarrollo del turismo de aventura en la Reserva Nacional de Lachay, la gran mayoría de los participantes encuestados manifiestan que la RNL es atractiva para su realización, además señalan que la creación de un programa turístico de aventura es una propuesta viable a desarrollar y dentro del recurso natural.

Por otro lado, Berrospi y Huertas (2019) en su tesis titulado: “*La promoción turística y turismo de aventura en el distrito de San Jeronimo de Surco, periodo 2018*”, tuvo como objetivo principal Establecer la relación que existe entre promoción turística y turismo de Aventura en el distrito de San Jerónimo de Surco, periodo 2018. Concluyendo que, existe una relación directa y significativa entre la promoción turística y el turismo de aventura en el distrito de San Jerónimo de Surco, periodo 2018, debido a que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.871, representando una correlación positiva alta.

Cueva y Perez (2019) en su investigación titulada “*Análisis de la Oferta de Turismo de Aventura y Evaluación de la Calidad del Servicio de los Tour Operadores*”



*del Valle de Chilina - Arequipa, 2018*” identifica los problemas de la poca promoción de los deportes de aventura que se dan en el Valle de Chilina y la falta de una medición de la calidad de los servicios ofrecidos. Esta tiene como finalidad conocer la oferta de deportes de aventura que se realiza en el Valle de Chilina y medir la calidad de los servicios que se brindan y su percepción por parte de los turistas. La falta de promoción de la oferta y medición de la calidad de los servicios a través de la recolección de datos a través de la entrevista para conocer las ofertas de turismo aventura por parte del tour operadores y la encuesta SERVQUAL para medir la calidad de los servicios que brindan las agencias y tour operadores en diferentes dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Contamos con las principales empresas que cubren la oferta de turismo aventura en el Valle de Chilina, como rafting, canopy, escalada en roca y puenting. La percepción de la calidad de los servicios es alta, varía mucho según la nacionalidad u origen de los turistas y factores que inciden en algunas dimensiones por descuidos físicos y personales. Las entrevistas muestran cómo se inició esta inclinación por desarrollarse hacia el turismo de aventura, los turistas que prefieren practicar estos deportes aprovechan la geografía del Valle de Chilina, la calidad de sus instrumentos y servicios para la realización de deportes de aventura, además de ser talento humano de sus guías. Analizamos y concluimos la oferta y calidad de los servicios prestados en deportes de aventura desarrollados en el Valle de Chilina.

Meneses (2020) en su tesis *“Análisis del potencial turístico de Huacachina para el desarrollo del turismo de aventura - Ica, 2019”* tiene como propósito, dar a conocer a los interesados la situación actual del lugar como potencial turístico, a pobladores y autoridades, lo que contribuye a un posible mejora, se utilizó un tipo de investigación de enfoque cualitativo, de diseño etnográfico que busca explicar y



estudiar las ideas, se utilizó la entrevista a profundidad; Los resultados revelan que los recursos turísticos del lugar han mejorado con el tiempo, pero necesitan la intervención de las autoridades; que la planta turística tenga capacidad para recibir turistas nacionales e internacionales; que los servicios básicos necesitan mejoras; que la superestructura turística necesita realizar acciones para la preservación de los recursos turísticos y finalmente que la población debe seguir involucrándose con la actividad turística. La conclusión a la que se llegó fue que Huacachina tiene potencial para el desarrollo del turismo de aventura, el lugar está posicionado para dicha actividad, cuenta con las condiciones naturales para desarrollar deportes de aventura; sin embargo, para que esta actividad sea sostenible en el tiempo, es necesario mejorar la infraestructura turística y el acceso al recurso, y las inspecciones pertinentes, para brindar una mejor experiencia y un destino seguro, capaz de satisfacer las necesidades del turista.

Según Polanco (2017) en su artículo titulado “*¿Es el ecoturismo una alternativa al turismo de aventura en el cantón chaqueño?*”, con el objetivo de determinar los obstáculos que presenta la aventura en el cantón y sugerir una variedad de alternativas turísticas. en relación con el potencial; con un tipo de investigación cualitativa e interactiva, la técnica de la entrevista y la observación participante. Teniendo como conclusión que, el ecoturismo y el turismo de aventura están orientadas al aprovechamiento de la naturaleza; pero lo que diferencia a unos de otros es el motivo de la visita del turista.

Becerra (2016) en su trabajo de investigación “*Plan estratégico de marketing del Turismo de Aventura en el Peru*”, tuvo como objetivo general posicionar al Turismo de Aventura de Perú como segundo destino turístico líder en flujo de turistas



de aventura que llegan a Sudamérica, luego de Chile. Se espera contar con la llegada de 3.3 millones de turistas de aventura. Concluyendo que, PROMPERU debe desarrollar el plan de marketing para el subsector de turismo de aventura a través de Perú of Adventure, destinado a extranjeros de los países prioritarios puesto que se ha demostrado que es un producto viable con gran potencial de crecimiento y permite alcanzar el incremento de ingresos propuestos como objetivo para el 2021, además de lograr un ROI de 1389%.

Chura (2015), Existió relación positiva alta y muy significativa entre la oferta y la demanda de las agencias de viajes que realizan turismo de aventura en la ciudad de Tacna, en el año 2015. La oferta del turismo de aventura por las agencias de viaje en la ciudad de Tacna, en el año 2015, fue 36,6% insuficiente, 30,0% regular y 26,7% muy insuficiente; sólo un 6,7% fue conveniente. Las estrategias adecuadas para fomentar el turismo de aventura en la ciudad de Tacna, en el año 2015, son mayor difusión de esta actividad, implementación de sondeos de opinión para identificar necesidades de aventura de los viajeros extremos e incentivar a la Universidad Privada de Tacna para que participe en la promoción del turismo de aventura, como acciones de responsabilidad socio-cultural.

### **2.1.3. A Nivel Local.**

En su investigación, Quispe (2018) denominado "*La práctica de Rappel como turismo de aventura en la comunidad de Huerta Huaraya*" el objetivo principal de esta investigación es evaluar el potencial de los recursos e instalaciones turísticas para el desarrollo del Rappel como parte del turismo de Aventura en la comunidad de Huerta Huaraya en el Distrito de Puno, en donde se ha utilizado el método descriptivo, analítico y comparativo. Teniendo como actores principales a la población de la



comunidad con predisposición en la recepción de turistas, los pobladores encuestados manifiestan entre “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” siendo el 96%, quienes tienen la predisposición de que el turista pueda caminar por la comunidad. Entre “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” siendo el 81%, quienes tienen la predisposición a desarrollar la actividad Turística, ya son conscientes que desarrollarían la actividad económica en la comunidad de Huerta Huaraya. Finalmente, el elemento humano-comunero es muy importante en las comunidades ya que es el anfitrión y dueño de su cultura y del territorio donde habita.

Maquera (2017) en su tesis titulado *“El turismo de aventura como alternativa de desarrollo sustentable en la ruta Lampa - Cerro Pelinco en el distrito y provincia de Lampa - Puno”* tiene como objetivo general proponer el turismo de aventura como una alternativa de desarrollo sostenible en la ruta Lampa – Cerro Pilinco en donde se consideran algunos resultados como: en cuanto a los ingresos económicos, los pobladores encuestados en Lampa consideran que los mismos los obtendrían principalmente del servicio de hospedaje y alimentación con un 34% cada uno. Respecto a la oferta turística en Lampa, el 39% de los habitantes encuestados piensa que se debe ofrecer turismo cultural y el 35% piensa que se debe ofrecer turismo de aventura. En cuanto a la actividad turística, el 70% indica que el turismo de senderismo o trekking es una opción adecuada en la ruta Lampa – Cerro Pelinco y el 12% indica que la aventura o el ciclismo de montaña es una opción adecuada. Obteniendo las siguientes conclusiones: el distrito de Lampa cuenta con diversidad de recursos turísticos naturales y culturales, entre los que se encuentran los paisajes del cerro Pilinco, los bosques de queñual de Tusini Chico, los complejos arqueológicos de Lamparaquen, Tacacha, cueva de Lenzora, además del templo de Santiago Apóstol y casas coloniales. Asimismo, el desarrollo del turismo de aventura



sostenible en la ruta Lampa – Cerro Pilinco es importante para la generación de empleo y renta económica por servicios de alojamiento, alimentación, transporte, entre otros, lo que podría mejorar la calidad de vida de la población. del Area.

Morales y Mamani (2017) en su investigación denominado “Impactos socioeconómicos del turismo rural en el distrito de Capachica” en donde indican que los impactos socioeconómicos que provoca el turismo rural en Capachica son en su mayoría positivos, impactando principalmente en la calidad de vida de los habitantes. Por ello, vislumbramos un prometedor y potencial desarrollo del turismo rural en el distrito de Capachica, donde los aspectos sociales se reflejen en la buena convivencia social, el apoyo mutuo y la solidaridad, así como el fortalecimiento de las costumbres y el acervo cultural que hacen de la gente de Capachica se siente orgullosa y capaz de avanzar a través del desarrollo del turismo rural, Vemos que anualmente el 5% de la población local ve con buenos ojos la actividad turística, y el 56% de los empresarios piensa que los impactos económicos son fundamentales para el desarrollo del distrito y su población en todos los niveles. Siendo el eje del desarrollo de los habitantes, colocando el dinero como un medio y no como un fin, en beneficio y efecto multiplicador, en temas como educación y salud, estilo de vida, identidad cultural y manejo ambiental sustentable, hemos percibido que la Los habitantes del distrito de Capachica se involucran cada vez más en la práctica del turismo rural en sus comunidades debido a los beneficios que presenta.

Leonardo(2015) en su tesis para la práctica del ciclismo de montaña como un turismo de aventura en las comunidades de Huerta Huaraya, Millojachi, Capujra, Viscachuni y Chulluni, y de acuerdo a los datos de la encuesta realizada, se tiene que el 85% de las personas encuestadas determinan estar de acuerdo con la iniciativa de



un turismo de aventura en la modalidad de ciclismo de montaña, de igual manera un 35% de personas encuestadas concluyen que la práctica del ciclismo de montaña traerá beneficios para el desarrollo de las comunidades.

Zea (2013) en su Tesis titulada “El trekking una alternativa del turismo de aventura de los distritos de Macusani y Corani de la provincia de Carabaya – Puno”, donde el objetivo principal es Proponer el turismo de aventura como una alternativa de desarrollo sostenible en la ruta Lampa – Cerro Pilinco en el distrito y provincia de Lampa – Puno. Concluyendo que la elaboración de un inventario de los recursos turísticos influye positivamente en la identificación de los recursos turísticos para realizar la evaluación del mismo y conocer el potencial e importancia de la evaluación, la misma que permite la investigación de los recursos turísticos y desarrollar la práctica del trekking en los distritos de Macusani y Corani de la provincia de Carabaya.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Impacto**

Según, Guanziroli, Buainain y De Sousa (2007) el impacto se plantea de la mano con el de la "eficacia del desarrollo", en él se deben medir las consecuencias, ya sean positivas o negativas, que se producen por una participación del que debe desarrollarse y que puede llevarse a cabo directa o indirectamente. Este evento se presenta de diferentes formas, por ejemplo, puede ser ambiental, económica, cultural, entre otras.

Por otro lado, Bleger (2008) señala que los impactos intentan ser prevenidos con distintas medidas por parte de las entidades involucradas, a su vez Maquieira



(2008) menciona que los impactos en el proceso de una crisis pueden oscilar en distintos aspectos que en corto plazo pueden generar una dificultad. Es vital determinar que se necesita la identificación del alcance del impacto al ser de un efecto necesario.

### **2.2.2. Impacto Social del Turismo**

Según la OMT (2001) los impactos sociales del turismo son el resultado directo de las relaciones sociales que se establecen entre residentes y visitantes, directamente o por la mera observación de estos últimos (efecto demostrativo), durante su estancia en el destino turístico.

Los impactos sociales del turismo han sido descritos como cambios en la calidad de vida de los residentes de los destinos turísticos como consecuencia de la actividad realizada. Asimismo, la calidad de vida se determina como “un estado de placer general, derivado de la satisfacción de las potencialidades de las personas” (Mathienson y Wall, 2006: 227). Por otro lado, se puede deducir que los impactos sociales del turismo son diversos y dependen en gran medida de diferentes factores como el tipo de turista, el grado de desarrollo turístico y las condiciones económicas, socioculturales y políticas de la zona. Asimismo, el nivel de impacto social variará, dependiendo del cambio específico que se genere en una determinada localidad y su capacidad para aceptar dicho cambio (Beeton, 2006).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) establece dos tipos de impactos sociales. Por un lado, los impactos sociales indirectos: Se refiere a aquellos cambios sociales de nuevas formas de comunicación, transporte e infraestructura; y los impactos sociales inducidos: que aparecen con el aumento del nivel de vida



económico generado por el turismo, ya que la población cambia su comportamiento de consumo, aumentando las necesidades y acelerando así los cambios sociales.

**Impactos Sociales Positivos:** Se refiere a la mejor calidad de vida de la población local como resultado de mejores servicios públicos y privados que promuevan la actividad turística en cuanto a iluminación, recolección de basura, centros de salud, polideportivos, reforzamiento de medidas de seguridad, sucursales bancarias, etc. “Esto implica acelerar los cambios sociales, en términos de mayor tolerancia y bienestar social. Reanimar el beneficio de la población local por su propia cultura, como las tradiciones, costumbres locales, artesanía, folklore, etc. De esta forma, cooperar en la recuperación y conservación de sus monumentos, edificios y lugares históricos de valor para los visitantes” (Mendoza, 2011).

**Impactos Sociales Negativos:** La actividad turística puede promover la presión social, provocada por el establecimiento de gustos de lujo en lugares donde prevalece la pobreza, la creación de puestos de trabajo con salarios por encima de la media, la superioridad de las inversiones extranjeras o la mano de obra inmigrante. “Desculturación del destino turístico, haciendo que la cultura más frágil de la localidad receptora se pierda frente a la cultura más fuerte del visitante. Incidencia del fenómeno de la patología social, es el desarrollo de actitudes de una sociedad orientada al aumento de la prostitución, exceso de drogas, alcoholismo, delincuencia y aumento de la criminalidad” (Mendoza, 2011).



### **2.2.3. Estudio del Impacto Social**

Demostrar los impactos sociales del turismo es de mucha importancia para el desarrollo sostenible de las poblaciones locales. El estudio del impacto social puede determinarse con el transcurso de la evaluación de las consecuencias sociales que pueden ser proveniente de acciones políticas, programas y del desarrollo de proyectos que bien puede ser nacional, estatal o local (Burdge y Vanclay, 1995). El objetivo principal de la Evaluación de Impacto Social se define en establecer las acciones de prevención, mitigación y control de los impactos negativos que pueden traer como consecuencia las afecciones ambientales de actividades de desarrollo.

En un destino turístico, los impactos sociales resultan de las relaciones sociales del turista con personas de diferentes características culturales y socioeconómicas, que se desarrollan durante la estancia del visitante en una región distinta a su lugar habitual de residencia. Estos cambios no necesariamente se manifiestan con el contacto entre turistas y residentes, la mera observación puede inducir cambios de actitudes, valores y comportamientos por parte de los habitantes de la región receptora. Por lo tanto, los turistas no necesitan entrar en contacto con los residentes para que los impactos sociales que desarrolla el turismo se produzcan en el destino (OMT, 1998).

### **2.2.4. Beneficios y costos sociales derivados del turismo**

Según Maldonado (2006) de acuerdo a su estudio propone beneficios sociales a partir de los efectos negativos y positivos:

Efectos Positivos (beneficios potenciales):



- Oportunidades alternativas de empleo para personas desempleadas o subempleadas en actividades de baja remuneración.
- Empleo directo generado en los establecimientos turísticos.
- Empleo indirecto creado en empresas proveedoras de bienes y servicios auxiliares a establecimientos turísticos.
- Empleo inducido por el gasto de residentes y hogares con ingresos por turismo.
- Educación y capacitación de recursos humanos tanto para operar como para administrar negocios locales.
- Mejora del bienestar de los hogares residentes mediante el acceso a servicios, equipamientos, infraestructuras y equipamientos turísticos.
- Contribución a un mejor equilibrio regional a través de la distribución del empleo en el territorio nacional.
- Efectos beneficiosos para áreas remotas con pocas oportunidades de empleo y pobremente atendidas por programas de desarrollo.

#### Efectos Negativos (Costos Potenciales):

- Creación de puestos de trabajo precarios (salarios, empleo y condiciones de trabajo inferiores a los de otros sectores) (empleo a tiempo parcial y temporal).
- Dificultades de los trabajadores, en su mayoría jóvenes y mujeres, para aspirar a una carrera profesional.
- Problemas sociales derivados de una bajísima sindicalización de los trabajadores del sector para defender sus intereses laborales.
- Aumento de la subcontratación de servicios y pérdida de puestos de trabajo estables en algunas actividades.



- Difícil acceso del personal local a puestos con altos salarios, calificaciones y responsabilidades en una empresa extranjera.
- Cambios inducidos en estructuras organizacionales y roles sociales tradicionales para adaptarse a las exigencias del mercado turístico.
- Promoción de migraciones atraídas por nuevas fuentes de empleo e inversiones turísticas.
- Pérdida de tranquilidad para los vecinos por congestión de tráfico y personas, y aumento del ruido.
- Pérdida de seguridad ciudadana por aumento de tensiones sociales, agresiones y hechos delictivos (Maldonado, 2006).

#### **2.1.5. Turismo de Aventura.**

Se describe como turismo de aventura al viaje o paseo con el único fin de participar en actividades para realizar una nueva experiencia ya sea con la naturaleza o aire libre, por lo habitual supone el riesgo advertido o peligro controlado relacionado a desafíos personales extremos, en un medio ambiente natural o en un exótico lugar al aire libre (Sung, Internet, 1997).

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define como “los viajes que tiene como fin realizar actividades recreativas deportivas asociadas a desafíos y riesgos impuestos por la naturaleza, donde se participa de la alegría con el medio ambiente, respetando y conservando el patrimonio natural, cultural e histórico”, (Organización Mundial del Turismo, 2013). Sin embargo, para la secretaría de turismo la actividad del turismo de aventura se determina como: “Aquellos viajes realizados por personas motivadas a experimentar desafíos y riesgos



impuestos por la naturaleza y alcanzar logros sin considerar competencias deportivas” (Secretaría de Turismo, internet, 2013).

En los viajes de aventura, el creciente interés de los viajeros en vacaciones activas o extremas se ha sumado al rápido crecimiento en la fabricación de equipos y la capacidad extendida de los operadores comerciales, por lo que “el turismo de aventura gana más aprobación. entre los viajes sofisticados de hoy, aquellos que quieren percibir vacaciones en un entorno natural y encontrarse en medio de una tranquilidad inigualable sin contaminación acústica ni dióxido de carbono; Así, el turismo de aventura es un viaje o excursión con el propósito específico de participar en actividades para explorar una nueva experiencia” (Sung Heidi:1998).

Son viajes y salidas turísticas que tienen un alto nivel de contacto con la naturaleza a través de la acción y un cierto nivel de riesgo implícito. “El turismo de aventura es un turismo que plantea retos y una sensación de riesgo, aunque las medidas de seguridad lo reducen a su mínima expresión que el turista decide correr” (Comung, Morrison y O’leary: 2003)

Para Quesada (2010) expresa que “turismo de aventura son actividades que están en comunicación con la naturaleza con un alto nivel de peligrosidad y obstáculo, que requieren habilidades físicas y deportivas extremas” (p.113).

Por otro lado, Gutiérrez (2013) plantea que para “el turismo de aventura se necesita mayor demanda que otros tipos de turismo, por lo que se requiere de una mayor exigencia física de la persona para superar los retos de esta actividad; Este es un tipo de turismo que involucra eventos sorprendentes y emocionales” (párr. 3).



### 2.1.6. Historia del Turismo de Aventura

La figura del ocio o tiempo libre ha pasado a lo largo de la historia humana por sus más diversas consideraciones. Hasta bien entrado el siglo XX el tiempo libre era solo un derecho privilegiado de una pequeña clase dominante, los “ciudadanos” griegos y la “burguesía” industrial son sólo algunos ejemplos de ello, y fue precisamente la extrema presión que esta última imprimió sobre la clase trabajadora, unida a la propagación de las ideas igualitarias y liberales que a partir del siglo XVII comenzaron a sucederse en Europa, lo que desencadenó el comienzo de los movimientos sociales en busca del reconocimiento de los derechos del trabajador, entre los cuales se encontraba el descanso (Perticará, 2006)

Las primeras mejoras sociales para los trabajadores europeos fueron inmediatas: al descanso dominical siguió la reducción de la jornada laboral y la concesión del derecho a vacaciones pagadas. “En 1948 la lucha social alcanza su rigor a partir de la Declaración de los Derechos Humanos dictada por la Organización de las Naciones Unidas que en su artículo 24 sostiene que toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y vacaciones regulares pagadas” (Perticará, 2006).

Es a mediados del siglo XX cuando se institucionaliza el fenómeno denominado tiempo libre u ocio como un derecho inherente, propio e inamovible de todo trabajador. A partir de aquí y con el paso del tiempo, se fueron delineando las diferentes formas de canalizar el tiempo libre. Básicamente y utilizando el criterio del esfuerzo físico, podemos hablar de ocio pasivo o activo. Precisamente, el uso activo del tiempo libre implica la práctica de un deporte, ya sea como afición o profesionalmente (Acerenza, 2006).



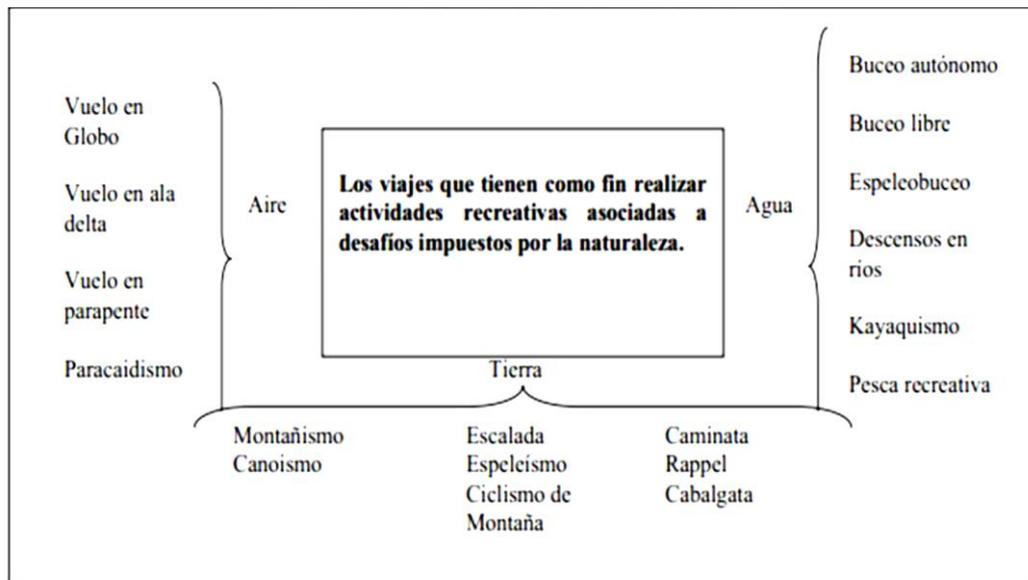
Por ello, en los últimos tiempos, la sociedad mundial ha asistido al surgimiento de un nuevo tipo de deporte, producto de la evolución natural de todo fenómeno social los deportes de aventura. Estos necesitan poner al hombre en contacto activo con la naturaleza, al mismo tiempo que reactivan sensaciones como el vértigo y el riesgo, prácticamente controlados en su totalidad en la vida de las ciudades modernas.

En cuanto a los aportes científicos y tecnológicos “han colaborado a la transformación de los deportes que había con la creación de otros nuevos deportes”, generando materiales y técnicas que han permitido el desarrollo de accesorios y medios de transporte que hoy posibilitan desafiar, con diverso grado de riesgo de la naturaleza. Luego de considerar concepciones de distintos autores, los “deportes de aventura puede ser determinado como aquella actividad deportiva de entretenimiento y turísticas, que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la misma naturaleza en el medio que se desarrollan y que conllevan un factor de riesgo” (Perticará, 2006).

### **2.1.7. Clasificación del Turismo de Aventura.**

Según la secretaria de turismo (SECTUR) la categorización del turismo de aventura consiste en el ambiente en el cual se realizará la actividad, siendo: aire, tierra y agua (SECTUR, 2004).

**Imagen 1:** Clasificación del turismo.



Secretaría de Turismo, 2004.

#### - **Vuelo en globo**

SECTUR (2004) destaca que es el medio por el cual el ser humano ha logrado por primera vez alcanzar el ansiado sueño de volar. Se puede realizar en cualquier época del año y tiene dos modalidades: vuelo libre y cautivo. Vuelo libre: Consiste en sobrevolar parte de un territorio previamente acordado con la empresa organizadora. Vuelo cautivo: El globo se amarra al suelo mediante un sistema de cuerdas. Se sube y se vuelve a bajar unos 20 o 30 metros en vertical, por lo que cada vuelo dura unos 5 minutos (SECTUR, 2004).

#### - **Alas Delta**

El estudio de SECTUR (2004) se determinó que: El ala delta es lo más parecido o parecido a volar, una de las sensaciones de libertad más intensas y arriesgadas que se pueden experimentar. “El deporte consiste en



lanzarse desde una cima o elevación tomando impulso para mantenerse en el aire con las corrientes ascendentes, esto logra mantener el ala delta en el aire por 30 minutos, en buenas condiciones. El aparato consta de un ala de tela en forma de triángulo, reforzada con una estructura de aluminio de la que cuelga otra pequeña estructura metálica, a la que se sujeta el piloto con un arnés que también sirve para dirigir el aparato” (SECTUR, 2004).

- **Parapente**

Según la SECTUR (2004) comenta que consta en un paracaídas de forma rectangular, especialmente realizado para poseer una gran magnitud de esta manera ofrecer una mayor autonomía de vuelo que los paracaídas que normalmente existen.

- **Buceo autónomo**

La secretaria de turismo indica que esta actividad se realiza únicamente bajo certificación y consiste en sumergirse en un espacio rodeado de agua, como mares, ríos y lagos, con la ayuda de un tanque de aire comprimido que permite respirar bajo el agua. El principal objetivo de esta actividad es contemplar y disfrutar de la flora y fauna que habitan en ese entorno (SECTUR, 2004).

- **Buceo libre**

Tiene el mismo objetivo que el buceo autónomo, la diferencia es que en este no es necesaria una botella de oxígeno; solo se requiere



máscara, aletas y snorkel. Esta actividad de turismo aventura puede ser de dos tipos: superficial o profunda (SECTUR, 2004).

- **Espeleobuceo**

La actividad determina lo mismo que la espeleismo terrestre y combinada con el buceo autónomo; persigue el estudio de los cenotes, cuevas, grutas, cavernas que se encuentran bajo el agua. En concreto, sólo las personas certificadas pueden realizar esta actividad (SECTUR, 2004).

- **Rafting o Descenso en ríos**

La actividad consiste en grupos de personas montadas en un bote que descienden sobre aguas en movimiento y con el apoyo de un guía. El equipo de seguridad normalmente utilizado consiste en un chaleco salvavidas y un casco protector para cualquier emergencia (SECTUR, 2004).

- **Kayaquismo**

Para realizar esta actividad se practica con una o dos personas más, dependiendo de la embarcación y el número de plazas. Se utiliza una nave de diseño hidrodinámico y se desarrolla en aguas con movimiento, grietas o en el mar. El impulso se lleva a cabo con la ayuda de una pala de doble aspa (SECTUR, 2004).

- **Pesca recreativa**



La actividad de pesca recreativa consiste en personas que quieren vivir la experiencia de extraer un pez de mares, ríos, lagos o lagunas. El final es puramente recreativo y no consiste en una competencia. En varias ocasiones, una vez capturado el pez, vuelve a su medio natural. Está prohibido realizar este tipo de actividad en las áreas de reserva (SECTUR, 2004).

- **Caminata**

Actividad recreativa dentro del turismo de aventura donde existe una gran demanda de actividades que impliquen caminar. Es importante señalar que los caminos deben estar preparados para poder realizar la actividad con la comodidad necesaria en cada grupo de personas (SECTUR, 2004).

- **Espeleísmo**

Actividad que tiene fines recreativos de observación; desarrollado para el estudio científico de cuevas, sótanos y cavernas, incluidas sus diferentes características, como estructura, historia, formas de vida y los pasos por los cuales se forman a lo largo de los años (SECTUR, 2004).

- **Escalada en Roca**

Esta actividad recreativa que consiste en ascender a través de paredes de roca con la ayuda de manos y pies, aunque es preferible usar equipo de seguridad. Actualmente es muy común y corriente escalar paredes artificiales (SECTUR, 2004).



- **Cañonismo**

Travesía por ríos y cañones que consiste el paso por caídas de agua y paredes de roca, usando técnicas de ascenso y descenso, nadando y caminando con el debido equipo técnico especializado en la actividad (SECTUR, 2004).

- **Ciclismo de montaña**

Actividad recreativa de turismo aventura que requiere la ayuda de una bicicleta acondicionada para todo tipo de terreno, se recorre un lugar a campo traviesa. Esta actividad puede desarrollarse en espacios de terrecería, veredas y brechas; esta actividad requiere esfuerzo físico (SECTUR, 2004).

- **Alpinismo**

Esta actividad deportiva es más conocido como montañismo, el alpinismo consiste en subir o escalar volcanes, montañas y espacios rocosos con una altura mínima de 4,000 m.s.n.m. De esta actividad se derivan el senderismo, el excursionismo, escalada en hielo, entre otras (SECTUR, 2004).

- **Rápel**

Consiste en bajar superficies verticales y espacios amplios. Además de elegir el equipo técnico necesario como la cuerda y arnés, es indispensable conocer las técnicas adecuadas para el debido desarrollo de



esta actividad. Esta actividad es muy frecuentemente utilizada para rescate y operaciones militares (SECTUR, 2004).

- **Cabalgata**

Recorridos principalmente hechos sobre un caballo el objetivo es la experiencia misma de montar y conocer sobre el manejo y hábitos de los animales (SECTUR, 2004).

### **2.1.8. La Actividad Turística.**

En conceptos fundamentales, el turismo es una actividad multisectorial muy compleja que genera, directa e indirectamente, una serie de beneficios en los diferentes niveles de la sociedad. Para ello, moviliza a diversos agentes y colectivos sociales de forma ordenada y planificada.

Dadas sus múltiples implicaciones, el turismo es considerado un fenómeno de la sociedad actual, que está encaminado a satisfacer las necesidades de las personas. “También tiene un carácter económico, ya que es capaz de generar ingresos para el país receptor de flujos turísticos; También responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; en el campo cultural, permite conocer la vida de personas de diferentes lugares geográficos y educativos, en la medida en que puede ser un medio de formación personal e intelectual” (Acerenza, 2006).

- **La oferta turística:** La oferta turística es el conjunto de componentes que conforman el producto turístico al que se le agrega el desarrollo de un conveniente programa de promoción dirigido a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado



por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado (Acerenza, 2006).

Que está elaborada principalmente por el sector privado con el soporte del sector público específicamente en la personalización de los recursos, esto se desarrolla con la evaluación, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación.

- **La demanda turística:** La demanda turística está conformada por los visitantes o turistas que desean adquirir y comprar los diversos servicios que componen la actividad turística. “La demanda turística en todo mercado se divide en dos: Demanda turística potencial: se refiere a aquel grupo de personas que reúnen todas las características necesarias que desean adquirir o comprar un servicio o producto turístico, que aún no han consumido o comprado. Finalmente tenemos la demanda turística actual o real: Dirigida a aquel grupo de personas que consumen o compran un servicio o producto turístico” (Acerenza, 2006).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Calidad de vida:** Se define como el bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga a éste cierta capacidad de actuación, funcionamiento o sensación positiva de su vida. su realización es muy subjetiva ([www.es.wikipedia.org/wiki/calidad de vida](http://www.es.wikipedia.org/wiki/calidad_de_vida)).

**Demanda Turística:** Es el conjunto de servicios efectivamente solicitados por el consumidor, por lo consiguiente, abarca todas las características del consumidor presente, en otras palabras, cubre el mercado actual y futuro (Acerenza Miguel Ángel, 2000).



**Evaluación:** La evaluación es un proceso que se usa para desarrollar, de manera paulatina, el mérito, el valor y el significado de un trabajo, alguna capacidad intelectual, física o de alguien en función a ciertos criterios respecto a un conjunto de normas (<https://es.wikipedia.org> > wiki).

**Mercado Turístico:** Consiste en la integridad de la coincidencia de quienes ofertan y demandan bienes y servicios turísticos en un lugar o época determinada (Castillo Yui N. Cecilia, 1987).

**La Oferta Primordial:** Consiste "En el conjunto de atractivos turísticos que originan los desplazamientos y determina o desarrolla la producción de servicios, esta oferta define la riqueza y el patrimonio de un País, región o localidad. El patrimonio turístico lo conforman todos los elementos susceptibles de provocar desplazamientos y que forman parte del medio geográfico, ecológico y cultural de un lugar y por su origen se dividen en naturales y culturales" (Gutiérrez Roa, Jesús: 1986).

**Oferta Turística:** Está determinado por la capacidad receptora de un país o lugar, es decir, se refiere al conjunto de bienes, servicios y organización turística, conjunto de bienes y servicios puestos efectivamente en el mercado turístico (Castillo Yui N. Cecilia, 1987).

**Programa Turístico:** Se determina programa turístico al folleto promocional turístico de una localidad, en el cual contiene el itinerario, las excursiones las tarifas y todo lo concerniente a la actividad que se realizara durante el viaje (Castillo Yui N. Cecilia, 1987).

**Planificación Turística:** La planificación del turismo es un proceso cuyo máximo objetivo principal consiste en asegurar el crecimiento o el desarrollo turístico de una



determinada localidad. Este proceso consiste en vincular los aspectos asociados con la oferta, demanda y, en suma, todos los subsistemas turísticos, en concordancia con las orientaciones del resto de los sectores de un país (Melina Sergio, 1997).

**Recursos Turísticos:** Se refiere a recursos turísticos aquellos valores turísticos que posee un país, y están en condiciones de explotarse turísticamente, pueden ser recursos físicos, culturales y humanos (Castillo Yui N. Cecilia, 1987).



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTUDIO.

El ámbito de estudio se desarrolló en el Distrito de Juli, exactamente está situado en el Departamento de Puno, Provincia de Chucuito a una distancia de 89 Km. aproximadamente de la ciudad de Puno.

**Límites:** Los límites del distrito de Juli son:

- Este: Distrito de Pomata y el Lago Titicaca
- Oeste: Distrito de Ilave y Santa Rosa
- Norte: Distrito de Pilcuyo y el Lago Titicaca
- Sur: Anexo de Huacullani y Anexo de Conduriri

**Clima:** El clima de la ciudad de Juli es variado, ya que, Las precipitaciones ocurren en los meses de noviembre a marzo y son escasas durante los meses de abril a octubre. Durante los meses de mayo, junio y julio el frío es intenso en la noche con una temperatura de hasta  $-6^{\circ}$  bajo cero y  $19^{\circ}\text{C}$  durante el día, tiene un clima seco y semiseco refrescado por la suave brisa del lago Titicaca.

**Hidrografía:** En la ciudad de Juli existe una inmensa riqueza hidrográfica como:

- El lago sagrado de los Incas: sin duda el lago más alto del mundo y el más navegable, existen muchas leyendas sobre este lago.
- Ríos: Siwekjawira, río salado y diferentes desembocaduras de agua como el tsnachuro. También la de Nairanjaque, entre otras.



**Idioma:** Los idiomas que se hablan en esta parte del altiplano son el aymara y el castellano.

**Extensión:** Tiene una extensión de 1,650 km<sup>2</sup>.

**Acceso:** Para acceder a la Ciudad de Juli, se encuentra la vía pavimentada de la Panamericana Sur entre la vía Puno a Desaguadero, acceso que facilita la visita turística a los atractivos que posee el distrito de Juli.

*Tabla 1. Acceso al distrito de Juli.*

LUGAR	DISTANCIA	TIEMPO
Lima	1422	23.30 Hs.
Arequipa	372	06.20 Hs.
Juliaca	124	02.20 Hs.
Cusco	469	06.30 Hs.
Puno	79	01.30 Hs.

### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se desarrolló dentro de los plazos establecidos según el reglamento del proyecto de investigación, pasando por tres etapas: Perfil del proyecto de investigación, ejecución del proyecto y redacción formal hasta su finalización.

### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El origen de la información necesaria se recolectó de la playa San Juan del distrito de Juli, aplicando cuestionarios estructurados, entrevistas para evaluar y conocer sus condiciones de vida en los diferentes aspectos antes y después de la pandemia del Covid-19, de igual manera indagar sobre la reapertura de la actividad turística, con el fin de determinar los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli-2021.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

El universo se define como: “La totalidad de individuos o elementos de los cuales pueden representarse determinadas características susceptibles de ser estudiadas” (Ortez, 2000).

#### **Población**

Para el presente estudio de investigación se ha determinado como población de estudio a la zona Urbana del Distrito de Juli, siendo 8,148, no considerando a la población flotante. Esta información es considerada del último CENSO 2017-INEI.

#### **Muestra**

Se considera las áreas geográficas, donde se demostró los impactos sociales del turismo de aventura. Así mismo se desarrolló una entrevista a profundidad a los responsables de la actividad turística en la playa San Juan del distrito de Juli. Siendo un total de 135 entre personas entrevistadas y encuestados.

#### **Tamaño de la Muestra:**

Teniendo en cuenta la estimación de la muestra, debe tener un error máximo del 5% y un nivel de confianza del 95%. Teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

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

Donde:

Z: Nivel de confianza

q: Probabilidad en contra



p: Probabilidad a favor

e: Error de estimación

N: Tamaño de población

n: Muestra

Valor:

Z: 1.96 (95%)

e: 0.05

p: 0.90

q: 0.10

N = 8,148

$$n = \frac{1.96^2(0.90)(0.10)8148}{0.05^2(8148-1)9+1.96^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = \frac{(3.8616)(0.09)8140.8}{0.0025(8147)+3.8416(0.09)}$$

$$n = \frac{0.347544(8140.8)}{20.36+0.345744}$$

$$n = \frac{2829.2861}{20.7057}$$

$$n=135$$

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

El diseño de investigación es no experimental, ya que el investigador no tiene control sobre la variable independiente y el fenómeno o evento ya ocurrió. En la investigación la variable independiente es el impacto social: positivo y negativo, y por otro lado la variable dependiente es la actividad turística-turismo de aventura, considerando el desarrollo social y económico en el distrito de Juli.

### 3.6. PROCEDENCIA.

Para llevar a cabo la investigación y recabar la información necesaria, se utilizó el siguiente procedimiento.

- Programación de la fecha de entrevista y visita.
- Aplicación del cuestionario y entrevista.
- Revisión de la información.
- Elaboración de los análisis estadísticos y teóricos obtenidos.
- Asimismo, se procesó la información con el paquete estadístico.
- Finalmente, se realizó la interpretación de los resultados.

### 3.7. VARIABLES.

*Tabla 2. Variables e indicadores*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Turismo De Aventura	Social	Beneficios para la población Desarrollo de actividades Calidad de servicio
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Impacto Social	Social	Desarrollo social. Calidad de vida Bienestar social

**Variable Dependiente:** Turismo de Aventura.

**Variable Independiente:** Impacto Social.

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Para el procedimiento de los resultados de la siguiente investigación se desarrolla principalmente la evaluación de bibliografía y referencias, la selección de población, muestra, así como los instrumentos y técnicas que se utilizaron para estudiar con éxito el impacto social teniendo en cuenta la actividad del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli.



### 3.9. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

“La investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables y en la que sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

**Tipo de Investigación:** Es descriptivo ya que para conocer el impacto se debe elaborar un diagnóstico situacional actual previo a la pandemia del Covid-19, tomando en cuenta las principales características con el fin de obtener datos que puedan ser contrastados entre sí para solucionar el impacto social en la actividad turística de la playa San Juan; “La investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten revelar la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio” (Sabino, 1992).

**El Diseño de la Investigación:** El diseño es mixto ya que es un diseño propio, esto resulta una tarea más artesanal, ya que combinan los métodos cuantitativos y cualitativos que guían la construcción y el desarrollo del diseño (Sampieri y Mendoza, 2008).

### 3.10. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS TÉCNICOS.

Para conseguir nuestros objetivos utilizaremos las siguientes técnicas e instrumentos:

**Técnicas:**

- Estudio bibliográfico.
- Entrevista profunda.
- Entrevista profunda.
- Encuesta estructurada.



### **Instrumentos:**

- Notas de campo.
- Cuestionario impreso.
- Ficha bibliográfica.
- Programa Excel.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA REALIZADAS EN LA PLAYA SAN JUAN DEL DISTRITO DE JULI.

##### 4.1.1. Paseo en Bote.

Esta actividad de turismo de aventura consiste en pequeñas embarcaciones en forma de diferentes animales, esta actividad se caracteriza por hacer contacto con la naturaleza y aire libre, ya que el recorrido es hasta cierta distancia en las orillas de la playa San Juan en el lago Titicaca, este recorrido lo indica el guía o dueño de las pequeñas embarcaciones. En cuanto a los implementos de seguridad consta en usar un chaleco salvavidas.



**Imagen 2:** Paseo en bote en la playa San Juan.

#### 4.1.2. Tirolesa

Es una actividad de turismo de aventura que consiste en cables de acero tendidos en el aire utilizados como carriles de desplazamiento para llevar personas de un punto hacia otro. El recorrido se hace instalando una polea sobre el cable en la cual se cuelga a una persona con un equipo de seguridad y se lanza haciendo uso de la gravedad para el recorrido esto debe ser desarrollado cuidadosamente, lo cual quiere decir que uno de los puntos debe estar más arriba que el otro punto, por lo tanto la inclinación deber ser perfectamente calculada pues de otra manera se llegaría muy rápido al punto de llegada y eso sería muy peligroso ya que llegaría con el impacto fuerte al punto de llegada.

El recorrido de la tirolesa en la playa San Juan consta de 200 metros de distancia, para este trayecto se necesita un equipo de seguridad que consiste en: Guantes, casco, mosquetones, arnés con dos líneas de vida y polea de doble rodamiento que lo cual son los principales implementos en esta actividad de aventura.





**Imagen 3:** Tirolesa en la playa San Juan.

#### **4.1.3. Cuatrimoto**

Es una movilidad de cuatro ruedas parecido a una motocicleta, con neumáticos de baja presión con un asiento que el conductor maneja ambos lados, disponiendo manubrios para el control de la dirección a la que se dirige.

Los circuitos del cuatrimoto en la playa San Juan son de diferentes distancias, uno de los circuitos consta de un recorrido de 680 metros aproximadamente, otro de los recorridos es hacia las chullpas de Huaquina y por último la ruta externa del sapo que es de 5 km aproximadamente.



**Imagen 4:** Cuatrimotos en la playa San Juan.

#### **4.1.4. Moto Acuática**

Esta movilidad de agua es un tipo de embarcación que se maneja de una forma muy parecida a un vehículo de dos ruedas convencional. Para la conducción se necesita un permiso especial de moto acuática, ya que se impulsan por turbina en lugar de hélice.

Esta actividad de turismo de aventura se realiza con las olas calmadas, mayormente por la mañana ya que cuando hay oleaje puede ocasionar serios problemas o accidentes, para esta actividad se necesita un chaleco de salvavidas por seguridad de la persona quien realizara esta actividad.



**Imagen 5:** Moto acuática en la playa San Juan.

#### **4.1.5. Camping.**

Campamento se refiere a detenerse y permanecer en una zona despoblada alojándose en carpas, donde la instalación es en un terreno abierto. El campamento es una actividad de convivencia al aire libre, para lo cual está orientada con fines educativos y de formación de la persona, es como una educación permanente como una necesidad en todas las edades y etapas de la vida, esto quiere decir que va más allá de las actividades de aventura o visita a lugares naturales.

El camping en la playa San Juan se instalan en terreno abierto al aire libre sobre la arena de la playa con las carpas que son alquiladas en el mismo lugar por cada día.



**Imagen 6:** Campamento en la playa San Juan.

#### **4.1.6. Carro Buggys.**

Buggy o arenero es un automóvil todoterreno diseñado para recorrer dunas de arena o en playas, que suele tener un chasis ligero, una carrocería sin techo rígido y ruedas grandes. Es un vehículo altamente personalizado para ahorrar peso.

Estas movilidades hacen el mismo recorrido que los cuatrimotos en la playa San Juan del distrito de Juli.



**Imagen 7:** Carro buggy en la playa San Juan.

#### **4.1.7. Puente Colgante.**

Es una actividad de turismo de aventura desde los cuales se podrá apreciar el lago Titicaca y las diferentes actividades que se realiza en la playa San Juan del distrito de Juli, donde por el momento esta actividad no está funcionando por la ausencia de visitantes a consecuencia de la pandemia.



**Imagen 8:** Puente colgante en la playa San Juan.

#### **4.1.8. Kayak**

Esta actividad es un tipo de embarcación en la que van uno o dos acompañantes y se impulsan sobre el agua de los ríos con una pala ó remo manejada manualmente. Están diseñados para navegar en el mar, pantanos y ríos son rápidos. Son más largos y estrechos que los de recreo, lo que los hace más veloces y eficientes y tienen gran capacidad de carga.

El recorrido en las orillas de la playa San Juan en el lago Titicaca es hasta cierta distancia, ya que es peligroso ingresar a profundidad por el oleaje fuerte, este recorrido lo indica el guía o dueño de las pequeñas embarcaciones. En cuanto a los implementos de seguridad consta en usar un chaleco salvavidas.



**Imagen 9:** kayak en la playa San Juan.

#### **4.1.9. Sol y Playa**

Es una actividad turística que ofrece la playa San Juan donde se hace contacto directo con la naturaleza al aire libre, donde puedes disfrutar de un clima soleado durante el día y realizar las diferentes actividades de diversión que ofrece la localidad.



**Imagen 10:** Playa San Juan del distrito de Juli.

#### **4.1.10. Gastronomía.**

Se puede adquirir una variedad de platos típicos mayormente en parrilladas que es un método para cocinar carnes de diferentes animales mediante el calor del fuego, esto se acompaña con productos de la zona como: papa, camote, oca, choclo, chuño y su ensalada. También puedes encontrar chanco a la caja china, chicharrones, trucha frita, entre otros platos típicos.

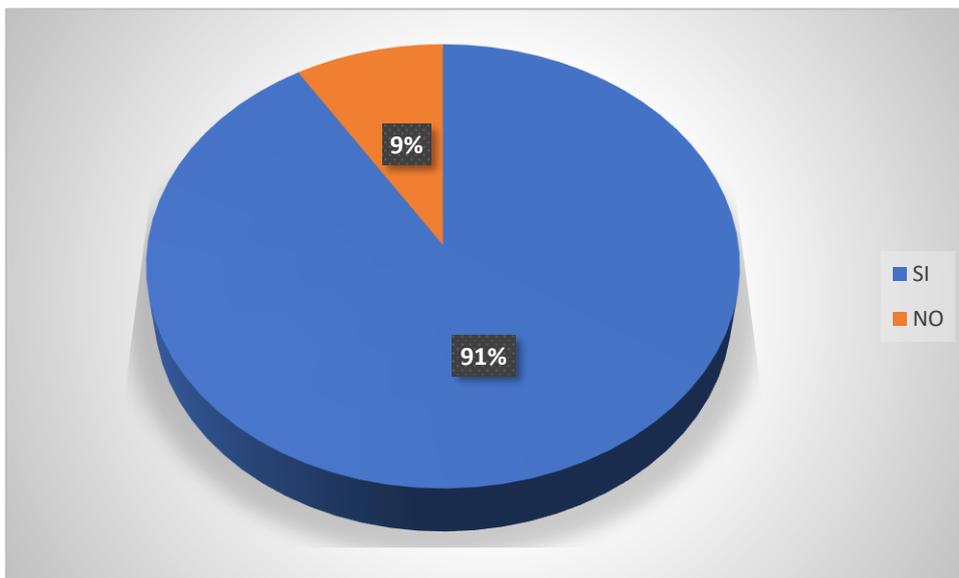


**Imagen 11:** Gastronomía en la playa San Juan.

#### 4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO A LOS INVOLUCRADOS EN LA ACTIVIDAD DEL TURISMO DE AVENTURA EN EL DISTRITO DE JULI – 2021.

Se realizó una entrevista a los involucrados, principalmente a los que están inmerso con la actividad turística, los que brindan servicios de Turismo de aventura en la Playa San Juan y a los comerciantes, artesanas, transportistas, restaurantes. Se obtuvieron los siguientes resultados:

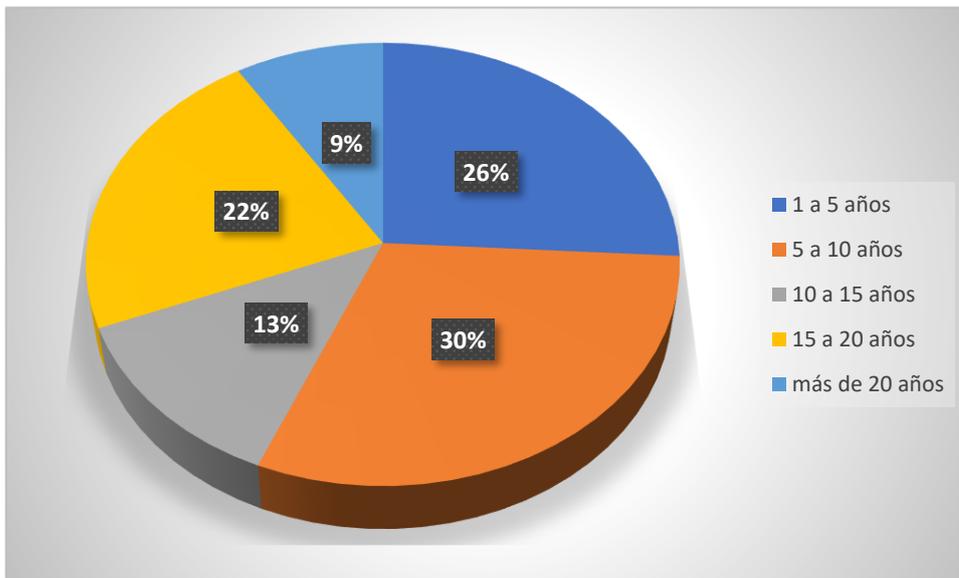
*Figura 1. Conocimiento del concepto Turismo*



En la figura 1, se observa que el 91% de los encuestados manifiestan tener conocimiento del concepto turismo. Por otro lado, el 9% indican no tener conocimiento del concepto propio del turismo.

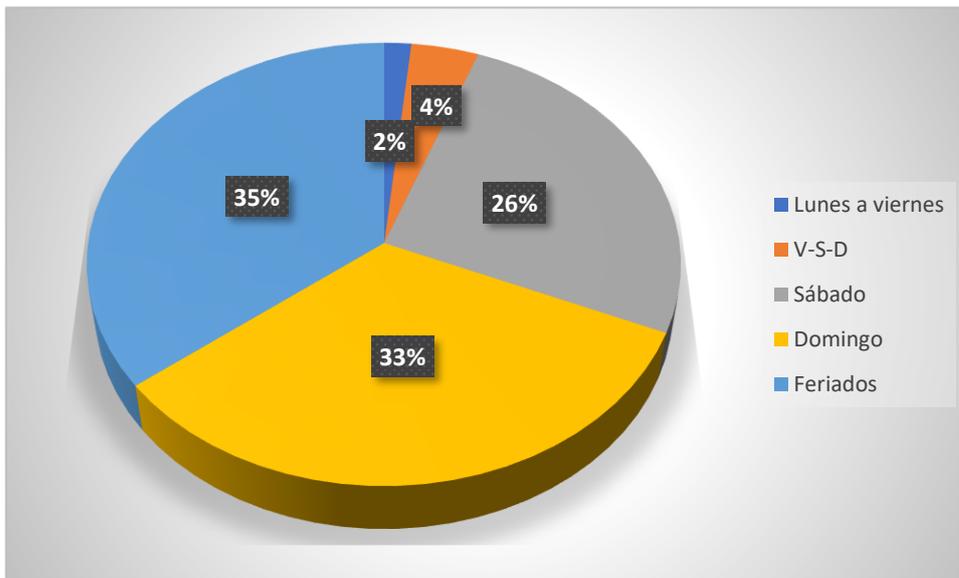
Mientras que los entrevistados manifiestan que, “necesitan sensibilización por parte de las autoridades y entidades involucradas al turismo de aventura para así poder concientizar en cuanto a la calidad del servicio e implementos de seguridad que deben seguir durante pandemia Covid-19”.

**Figura 2.** *Tiempo que viene trabajando en la actividad turística*



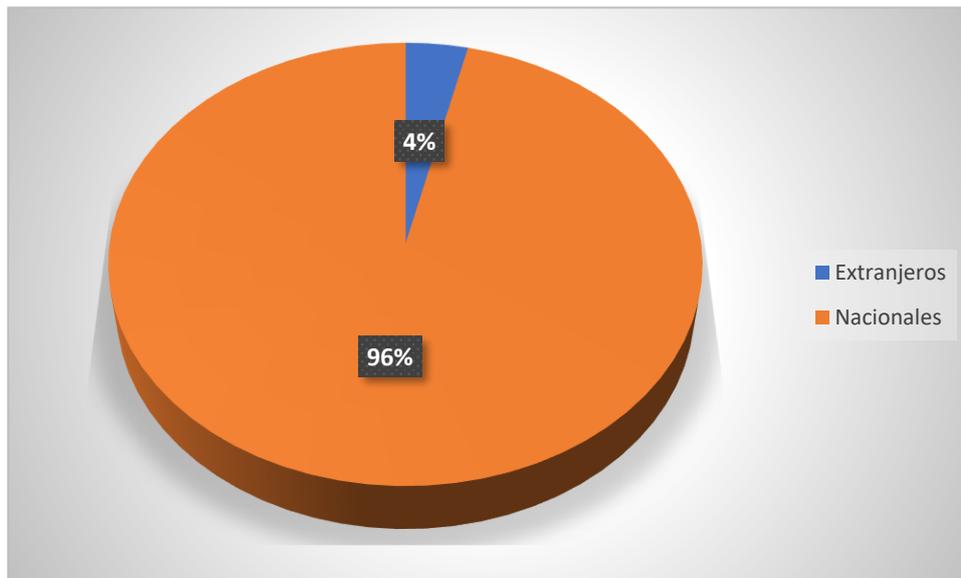
En la figura 2, se observa que el 30% viene trabajando de 5 a 10 años aproximadamente en la actividad de turismo de aventura. Por otra parte, el 26% indica que vienen trabajando esta actividad turística de 1 a 5 años. Así mismo, el 22% de la población desarrolla la actividad del turismo de 15 a 20 años. Por otro lado, el 13% indica que vienen trabajando de 10 a 15 años. Finalmente, el 9% desarrolla por más de 20 años la actividad del turismo de aventura en las playas de San Juan; esto trae como complemento de otras actividades económicas como la pesca artesanal, ganadería y la agricultura.

**Figura 3.** *Días de mayor afluencia de turistas*



En la figura 3, se puede observar que el 35% indican que los días de mayor afluencia de turistas es en los feriados para realizar actividades de aventura. Por otro lado, el 33% manifiesta que la mayor afluencia de demanda son los días domingos. Sin embargo, el 26% indica que la afluencia de turistas es sábado; todo ello indica que los días laborables no hay mucha afluencia de turistas, ante todo los emprendedores en turismo de aventura ofrecen todos los días el servicio en la playa San Juan del distrito de Juli.

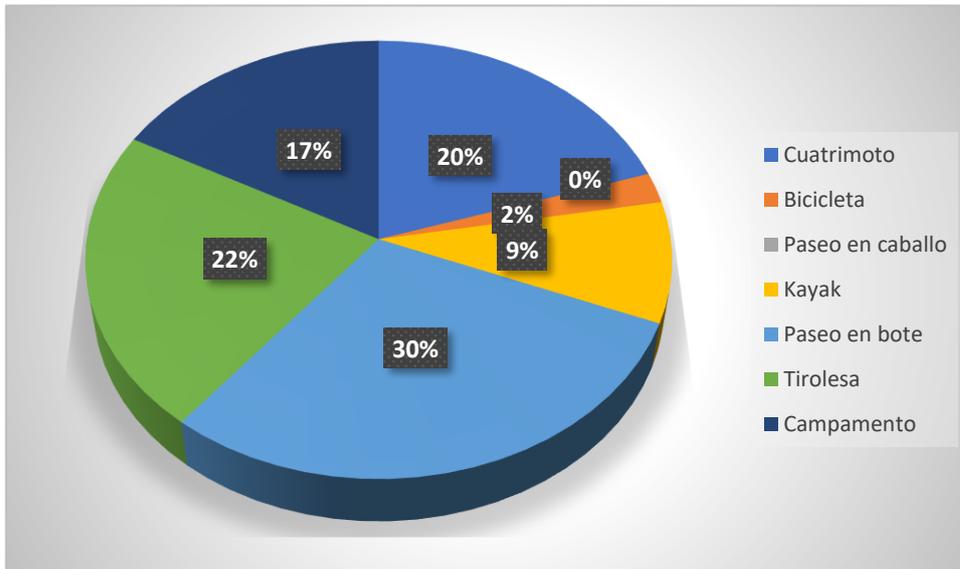
**Figura 4. Visita de Turistas**



En la figura 4, se observa que el 96% de los turistas que visita la playa San Juan son nacionales a razón de recreación con actividades de turismo de aventura. Por otro lado, el 4% de los turistas que visitan esporádicamente la playa San Juan son de nacionalidades extranjeras, esto a razón de la pandemia Covid-19, pero antes de la pandemia si frecuentaban turistas extranjeros, considerando en cantidad al turista Nacional.

Por otra parte, los entrevistados indican que: “Antes de la pandemia Covid-19 la afluencia de turistas nacionales y extranjeros eran en mayor cantidad los fines de semana, sin embargo, en la actualidad solo se ve el arribo de turistas nacionales, mayormente feriados y domingos, por lo tanto, se vieron obligados al cierre temporal de algunos de los servicios que se ofrecían en la playa San Juan del distrito de Juli”.

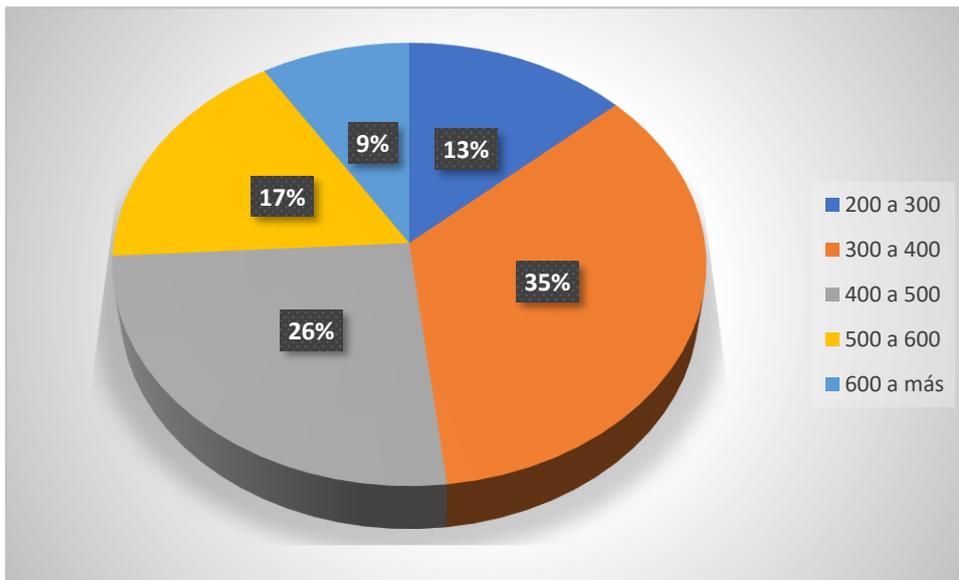
**Figura 5.** Los servicios que más demandan en turismo de aventura



En la figura 5, se observa que el 30% indica que el servicio con mayor preferencia en turismo de aventura en la playa San Juan es el paseo en bote, lo cual indica que la demanda de visitantes quiere hacer contacto con la naturaleza o salir delo habitual. Por otra parte, el 22% menciona que la actividad de tirolesa es la de mayor preferencia por los visitantes. Por otro lado, el 20% indica que la actividad con mayor demanda es el cuatrimoto; mientras que el 17% menciona que el campamento es la actividad de mayor preferencia. Finalmente, el 9% indica que el kayak es la actividad con mayor demanda.

Sin embargo, los entrevistados comentan que: “Antes de la pandemia Covid-19 se ofrecían más servicios de turismo de aventura como: puente colgante, carritos byggy, burbuja flotante de agua y motos acuáticas, estas actividades se cerraron temporalmente por falta de demanda turística esto a consecuencia de la pandemia Covid-19”.

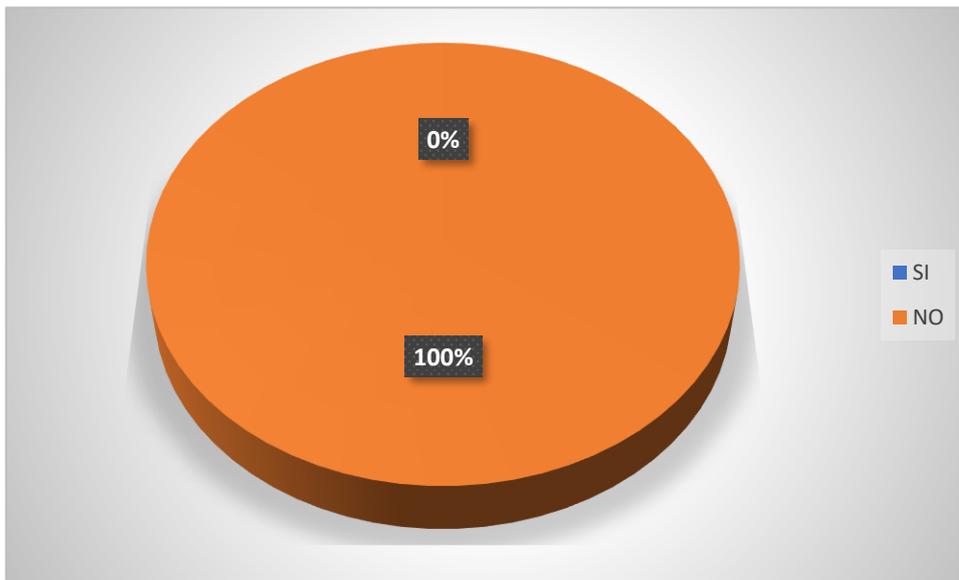
**Figura 6. Ingresos económicos**



En la figura 6, se observa que los ingresos económicos del 35% de los emprendedores oscilan entre 300 a 400 soles promedio. Por otro lado, los ingresos económicos del 26% oscilan de 400 a 500 soles. Así mismo, el ingreso económico del 17% de los encuestados es de 500 a 600 soles en promedio. Por otra parte, el 13% indica que sus ingresos económicos son de 200 a 300 soles; finalmente, el 9% de los encuestados manifiestan que sus ingresos económicos son mas de 600 soles en promedio. Cabe precisar que estos ingresos son actualizados ya que en un tiempo corto de la reactivación económica en la actividad turística es paulatina.

Sin embargo, los entrevistados mencionan que: “Los ingresos económicos se vieron afectados en su totalidad, ya que antes de la pandemia su ingreso se duplicaba o en algunos casos se triplicaba de acuerdo a la demanda turística; ésta mayor demanda los motivaba a incrementar sus servicios turísticos o poner un nuevo servicio de recreación en turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli.

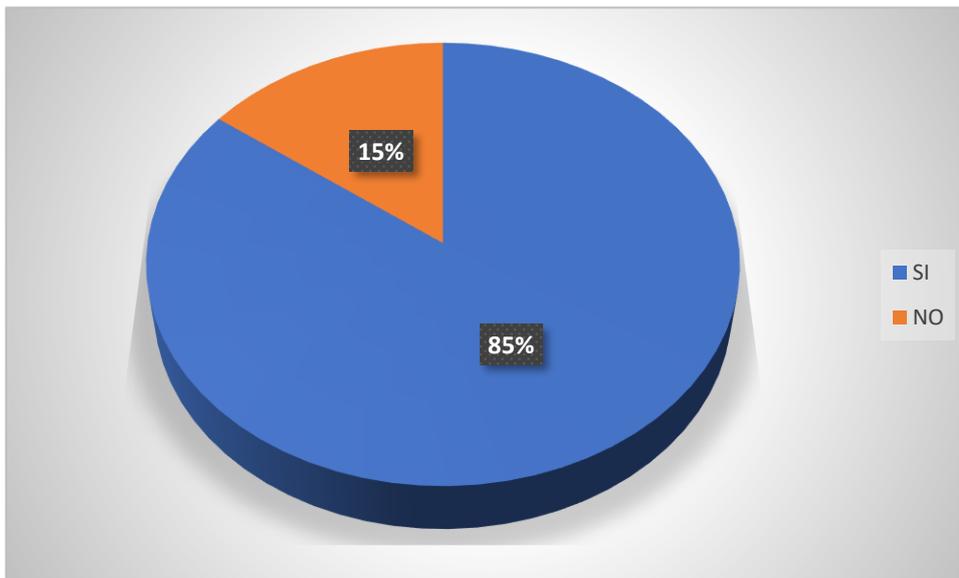
**Figura 7.** *Apoyo en la reactivación del turismo*



En la figura 7, se observa al 100% que la reactivación económica del turismo no cuenta con apoyo de ninguna institución pública o privada relacionada a este sector; siendo un consenso general en la respuesta de los socios de la organización.

Por otro lado, los entrevistados expresan: “su molestia por el sector público, privado o sectores involucrados al turismo en el distrito de Juli, ya que solicitaron apoyo de concientización o sensibilización respecto a la importancia de la calidad en el servicio frente a los visitantes e implementos de seguridad de cada servicio, concientizando a la población a mantener hábitos de limpieza y protocolos de higiene para poder darle sustentabilidad a esta actividad, en fin no teniendo ninguna respuesta por parte de las entidades, por tal motivo todos los prestadores de servicios de turismo aventura decidieron trabajar para dar una buena imagen o impresión realizando una limpieza general a la bahía de la playa de San Juan.

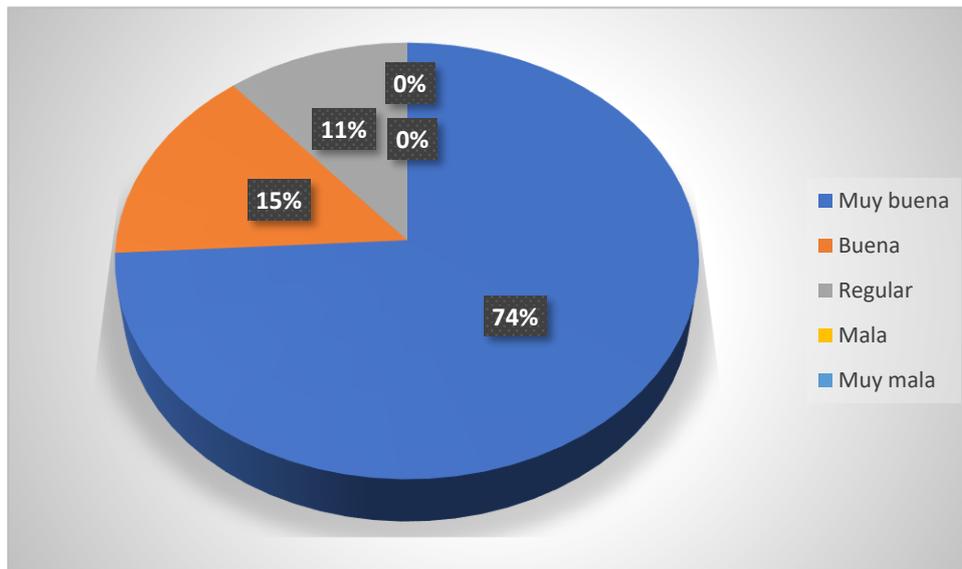
**Figura 8.** *Intención de estudiar turismo de sus hijos*



En la figura 8, se observa que el 85% de los emprendedores indican que si les gustaría que sus hijos estudien la carrera de turismo. Sin embargo, del 15% de los emprendedores prefieren que sus hijos estudien otras carreras profesionales.

Asimismo, cabe precisar que con la experiencia de esta pandemia del Covid-19, les crea una inestabilidad emocional negativa de la actividad del turismo por ser el sector económico más afectado a nivel internacional.

**Figura 9.** Condiciones de vida antes de la pandemia Covid-19



En la figura 9, se observa que el 74% de los emprendedores sus condiciones de vida eran muy buenas antes de la pandemia Covid-19 debido a que la actividad del turismo de aventura les generaba ingresos económicos estables. Por otro lado, el 15% manifiestan que sus condiciones de vida eran buenas antes de la pandemia. Asimismo, el 11% indican que sus condiciones de vida eran regulares antes de la pandemia. Cabe indicar que sus condiciones de vida lo han reconocido gracias a la actividad del turismo, brindando servicios de recreación del turismo de aventura.

Por otra parte, los entrevistados manifiestan que: “Antes de la pandemia Covid-19 tenían una buena calidad de vida, debido a la ascendente demanda turística generando un alto ingreso económico producto de los servicios turísticos de aventura que ofrecen”.

#### **4.3. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO.**

##### **4.3.1. Definición del modelo.**

El presente modelo de gestión de calidad en el servicio se describe como un grupo de actividades sistemáticas, esto se desarrollará elaborando una previa



planificación para luego ser controladas para lograr el servicio de calidad esto incluye el desarrollo de las siguientes actividades:

- Estrategia de servicio.
- Diseño del servicio.
- Diseño de la entrega del servicio.
- Monitoreo del servicio.
- Administración del servicio.

Estas actividades principalmente serán elaboradas con una técnica inicial de levantamiento de perspectivas del cliente que determine en un mapa de las mismas que accedan a la empresa tapar la abertura entre las probabilidades y la realidad.

El presente modelo propuesto ha tenido como sustento académico a:

- Servucción, (Pierre Euglier y Erick Langeard).
- SERVQUAL, Parasuramaran, Berry y Zeithaml.
- Estrategia de servicio, (Bendell T).
- Diseño de Servicio (Juran J y Gryna F/ Zeithaml V, Parasuramaran A y Berry L/ Lovelock C, Reynoso J, D Andrea G, Huete L).
- Diseño de la entrega de servicio (Harrington J).
- Monitoreo del servicio (Harrington J).
- Administración del servicio (ISO).

El presente modelo de calidad en el servicio sigue el siguiente proceso:

- Conocimiento de las expectativas del cliente en turismo de aventura.
- Levantamiento de un mapa de expectativas del turista de aventura.
- Diseño de servicio en turismo de aventura.



#### **4.3.2. Desarrollo del modelo de calidad en el servicio.**

#### **4.3.3. Estrategia de Servicio**

- Investigación y análisis del mercado del turismo de aventura.
- Describir las necesidades del cliente en turismo de aventura.
- Diseño de la organización.

#### **Análisis de mercados**

- Estudio de la competencia y partes involucradas en turismo de aventura.
- Estudio de la demanda del turismo de aventura.
- Niveles de precios y calidad de las actividades en turismo de aventura.
- Canales de distribución.

#### **Competencia**

**Objetivo:** Identificar la competencia y sus características en turismo de aventura.

#### **Fases**

- Pronunciamento y colección de estadísticas.
- Conceptos de tipos de servicio, diseño de servicio, monitoreo del servicio, administración del servicio en turismo de aventura.
- Recopilación de técnicas y procedimientos aplicados por la competencia en turismo de aventura.

#### **Stakeholders:**



**Objetivo:** Identificar todas las partes interesadas en turismo de aventura (Gobierno, Proveedores, Comunidad).

- Recopilar información de entes gubernamentales ya sean locales y seccionales involucrados.
- Revisar existencia de proveedores: Locales, nacionales e Internacionales.

### **Análisis de la demanda**

**Objetivo:** Conocer y analizar el comportamiento del consumidor que compra, cuando compra y porque lo compra la actividad de turismo de aventura.

### **Fases**

- Recopilación de información.
- Identificar patrones de compra.

### **Canales de Distribución**

**Objetivo:** Identificar los canales de distribución necesarios para lograr aumentar la participación de mercado en turismo de aventura.

### **Fases**

Definir canales de distribución para el servicio de calidad en turismo de aventura:

- Canal Directo: Consiste en ofrecer el servicio sin intermediarios directamente al cliente.
- Canal Detallista: Ofrecer el servicio a través de un intermediario.



#### **4.3.4. Definición de las necesidades del cliente.**

Entender las necesidades del cliente permite a la empresa de servicios estar en capacidad de diseñarlos de forma que se satisfaga las necesidades conscientes e inconscientes de tal manera que la empresa aumente su valor. El procedimiento para definir estas necesidades puede utilizar varias herramientas como:

- Encuestas.
- Focus group.

El resultado debe concluir en expectativas del cliente que en primer lugar especifique las mismas y también cuáles de estas son las más importantes para esto se puede utilizar el modelo SERVQUAL.

#### **4.3.5. Diseño de la organización.**

- Política y objetivos de calidad.
- Requisitos.
- Procesos.

#### **Política de calidad**

Política de Calidad de acuerdo a (ISO, 2005, pág. 17) se constituyen: “Intenciones globales y orientación de una organización con respecto a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección”.

Un ejemplo de política de calidad es la que expresa la empresa Nestlé en su sitio web “El nombre NESTLÉ en un producto promete al cliente que es seguro de consumir, que cumple con las leyes y reglamentos relevantes y que constantemente cumple con altos estándares de calidad” (NESTLE, 2016).



## **Objetivos de calidad**

Persiguen desarrollar las metas a corto, mediano y largo plazo a través del servicio a entregar teniendo en cuenta las ganancias y los costos de la actividad turística.

## **Requisitos**

De acuerdo a (ISO, 1992) “son características observables y que se someten a evaluación del cliente.

- Instalaciones
- Equipos
- Personal
- Tiempo de espera, entrega y proceso (ISO,1992, pág. 4).

## **Instalaciones**

Se debe estudiar el lugar donde se va a producir el servicio de calidad para conocer las capacidades y características que posee (Funcionalidad). Esto incluye: Superficie (Instalaciones), Conectividad, Accesibilidad en cuanto a la actividad a desarrollar.

## **Dimensiones de las instalaciones**

Las dimensiones del lugar donde se va a brindar el servicio son importantes para determinar la capacidad del mismo.

En el caso de un área de recreación con áreas definidas como: diseño de la ruta, área o terreno, medidas de seguridad, áreas de seguridad,



área de residuos, área de emergencia y baños se vuelve muy importante estimar si el lugar para el servicio cuenta con los suficientes espacios (Tamaño) además conocer si las instalaciones ofrecen las facilidades para cumplir con la normativa legal en aspectos tales como sectorización, iluminación, sonido, servicios básicos y los requisitos que impone el estado tanto a nivel local como seccional.

### **Conectividad**

La conectividad del lugar del servicio es un factor a tomar en cuenta en el proceso de diseño ya que facilita la ejecución de mismos factores como acceso a telefonía, internet, son requisitos a cumplir.

Es importante que la empresa de servicios cuente con la conectividad del caso para garantizar su operación a diario por ejemplo en el caso de un restaurante el sistema informático de venta de alimentos y bebidas debe guardar conexión en línea todo el tiempo con el departamento de contabilidad, mercadeo, gerencia y con otras áreas pertinentes de forma que se convierta en una fuente de información a través de comandas, órdenes de compra, reportes etc.

### **Accesibilidad**

Una empresa de servicio debe garantizar a sus clientes accesibilidad entre los factores a considerar están la facilidad para acceder a las instalaciones (Transporte, parqueadero) así como contar con instalaciones que oferten servicios para discapacitados.



## **Equipos**

Se constituyen los aparatos, suministros y materiales para el servicio con este fin es importante planificar su alcance, características y rendimiento.

El alcance debe considerar las expectativas del cliente y la capacidad que se quiere tener en la empresa de servicio, estos equipos deben considerar normas y reglamentos locales y seccionales lo que evitara malgastar el presupuesto para la apertura del servicio.

## **Personal**

El personal de la empresa de servicios debe poseer habilidades conductuales y profesionales que le permitan ejercer el servicio, la empresa de servicios debe elaborar un documento donde se especifiquen todas las competencias laborales necesarias entre posiciones.

Estas competencias deben servir como base para la contratación del personal y también para evaluar al mismo en la entrega del servicio para este fin se puede realizar un test o prueba que cubra todos los puntos establecidos en el documento de competencias.

## **Procesos**

Son características no observables que afectan directamente el servicio la Norma ISO\_9000\_2005 los define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO, 2005, pág. 7).



- Procesos estratégicos.
- Procesos clave.
- Procesos de soporte.

### **Procesos estratégicos**

Se constituyen todos los procesos dirigidos por la gerencia y que tienen el fin de definir el servicio a entregar entre estos procesos están: Mercadeo, Investigación y Desarrollo, Planificación estratégica.

### **Procesos clave**

Son los procesos que están en relación con el cliente entre ellos: Estudio de expectativas, prestación de servicio y satisfacción.

### **Procesos de soporte**

Se constituyen todos los procesos de apoyo a los procesos clave y estratégicos es decir conllevan a cumplir los objetivos establecidos estos procesos son: Compras, Tecnología, ventas, capacitación.

Todos estos procesos deben culminar con un documento de diseño de proceso que especifique entre otras cosas: Nombre, Objetivo, Responsable de ejecutarlo, Rol en el servicio, Tiempo de vida, Entradas y salidas de documentos, y registro.

#### **4.3.6. Diseño del servicio**

- Servicio central.
- Servicios periféricos.



- Características del servicio (Momentos de la verdad, Blueprint)

### **Servicio central**

#### **Fases:**

Identificar atributo principal del servicio: Consiste en definir cuál es el objetivo principal del servicio, es decir cual sostiene el servicio y define todo el proceso de diseño.

Establecer servicio central en el mapa de servicio: Situar este servicio en el centro del diseño del servicio (Blueprint).

### **Servicio periférico**

Objetivo: Identificar los atributos secundarios del servicio necesarios para satisfacer necesidades.

#### **Fases:**

Identificar atributos secundarios de servicio: Los servicios que dan valor agregado apoyo y complemento al servicio central.

Establecer servicios secundarios en el mapa de servicio: Aplicar los servicios secundarios en el mapa de servicio (Blueprint).

### **Características del servicio**

#### **Fases:**



- Atributos del servicio: Declaración de valores de la empresa (Cortesía, Credibilidad, Confidencialidad etc.).
- Estándares del proceso de servicio: Elaborar metas de calidad de servicio para la empresa.
- Objetivos de desempeño: Elaborar y diseñar objetivos de rendimiento de la empresa al respecto de la calidad de servicio.
- Políticas y procedimientos: Establecer las políticas y procedimientos del servicio.

### **Momentos de la verdad**

Objetivo: Levantar una línea del servicio donde se establezcan los puntos críticos de valoración de la calidad del cliente.

#### **Fases:**

Diseño de un plano de servicio: Recopilación grafica de las actividades en orden secuencial del servicio, identificando puntos críticos por áreas de trabajo.

Identificar áreas y actividades clave en puntos críticos: Establecer las áreas y las actividades que dependen de cada punto crítico.

#### **Puntos críticos (reservaciones)**

- Tiempo de espera para contestar la llamada de una reserva.
- Tiempo de respuesta a un mail solicitando información de los servicios.



- Capacidad de asesorar al cliente de forma que se satisfaga sus necesidades y expectativas.
- Adaptabilidad a exigencias del cliente.

### **Recepción de clientes**

La recepción de los clientes comienza con el saludo y la bienvenida, se presenta a la persona encargada de prestar el servicio de recreación y esta persona explica el servicio, el tiempo y el precio.

- Rol del personal (Primera, Segunda y Gerencial)

### **Primera línea**

Se constituye todo el personal que durante la prestación del servicio tiene contacto directo con el cliente, este tipo de personal demanda mayor entrenamiento y motivación ya que definen la calidad del servicio.

Este personal debe tener a través de un documento todo el trabajo que debe realizar especificando tarea por tarea las actividades.

#### Actividades Primera Línea:

- Contacto con los clientes.
- Ejecución del servicio.
- Soporte del servicio (Monitoreo).
- Mantenimiento, limpieza, supervisión.

### **Segunda línea**



Son todas las personas que trabajan en una empresa de servicio que desarrollan sus actividades en el desarrollo de la actividad del turismo de aventura.

Actividad segunda línea:

- Ejecución del servicio.
- Soporte del servicio (Servucción, Monitoreo).
- Retroalimentación.

### **Gerencial**

Se constituyen los directivos de una empresa responsable de la toma de decisiones y de dirigir áreas o grupos de personas.

**Las actividades de la gerencia incluyen:**

- Orientación y objetivos.
- Diseñar un sistema de mejora continua.
- Promover un ambiente de trabajo dinámico, participativo, y de enfoque al cliente.
- Proveer de recursos para la ejecución del servicio.

#### **4.3.7. Monitoreo del servicio de calidad.**

Elementos:

- Situación actual (Expectativas-Percepciones).
- Identificar las brechas de servicio.



### **Situación actual (Expectativas-Percepciones)**

El monitoreo del servicio comienza con la identificación de las expectativas y percepciones del cliente por lo que se recomienda la herramienta SERVQUAL dadas sus características y usos en la industria del servicio.

Este análisis comienza con un diseño de encuesta en la que se abordan las cinco dimensiones de calidad debe adaptarse a las necesidades de cada empresa y tiene que aplicarse considerando el cálculo de una muestra que tenga validez estadística.

La tabulación debe incluir el ordenamiento de las dimensiones de calidad, así como el análisis de las brechas entre expectativas y percepciones, también se debe incluir el análisis de las cinco brechas de servicio para lo que se debe aplicar la encuesta y recabar información en la empresa estudiada.

#### **4.3.8. Administración de Servicio**

- Estrategia de Servicio.
- Diseño del Servicio.
- Diseño de la entrega del servicio.
- Monitoreo del servicio.
- Administración del servicio.

La administración del servicio es un proceso que gesta el servicio por lo tanto juega un papel importante en el desarrollo del mismo, la administración de servicios supervisa y ejecuta cada uno de los momentos en



los que el cliente tiene contacto con la empresa de servicios tanto tras bambalinas como todas las actividades en contacto.

#### **4.4. DISCUSIÓN.**

En el presente trabajo de investigación se hizo una revisión documentaria para recoger información descriptiva, considerando las variable independiente y dependiente, también se usó recursos web, libros, tesis y publicaciones periódicas en línea y un instrumento como la entrevista dirigida a los emprendimientos que prestan servicios de recreación en turismo de aventura. Lamentablemente la mayor limitación fue no poder obtener información inmediata de parte de algunas instituciones involucradas al turismo, a pesar que los ciudadanos tienen derecho a informarse de acuerdo a la ley. Por otro lado, se encontró algunos trabajos de investigación específicamente relacionados al tema de investigación.

Para el contraste de antecedentes con los resultados, se revisó investigaciones anteriores como Villalobos (2011), esta investigación busca conocer y evaluar el tipo y número de actividades de turismo aventura que el turista está dispuesto a realizar en Costa Rica, en cuanto a las variables del modelo sugieren una importante influencia en el tipo y cantidad de actividades de turismo aventura realizadas por el turista, las de mayor preferencia son observación de flora/fauna y observación de aves. No obstante, cuando el turista realiza 5 actividades, destaca su inclinación por canopy. Por otro lado, Cueva y Pérez (2019) su estudio tiene la finalidad de conocer la oferta de deportes de aventura que se realiza en el Valle de Chilina y medir la calidad de los servicios que se brindan y su percepción por parte de los turistas. las principales empresas que cubren la oferta de turismo aventura en el Valle de Chilina, como rafting, canopy, escalada en roca y puenting. La percepción de la calidad de los servicios es alta, varía mucho según la



nacionalidad u origen de los turistas y factores que inciden en algunas dimensiones por descuidos físicos y personales. Así mismo, Becerra (2016) indica que PROMPERU debe desarrollar el plan de marketing para el subsector de turismo de aventura a través de Perú of Adventure, destinado a extranjeros de los países prioritarios puesto que se ha demostrado que es un producto viable con gran potencial de crecimiento y permite alcanzar el incremento de ingresos propuestos.

Está claramente demostrado que la actividad turística, como es la prestación de servicios de recreación en la modalidad de turismo de aventura como; paseo en bote, camping, kayak, tirolesa, moto acuática, cuatrimotos entre otros, contribuye al desarrollo económico social en su población proporcionando sus mejores condiciones de vida a la población desarrollada en el mismo espacio geográfico. Los impactos de la actividad turística son en el económico social principalmente, dando un valor agregado a las demás actividades económicas.

La actividad del turismo de aventura en las playas de San Juan del distrito de Juli, ha generado un valor agregado a las demás actividades complementarias como son: Los transportistas, restaurantes, artesanía que complementa directamente a la actividad del turismo ubicados en la ciudad y próximos a las Playas San Juan, quienes expenden sus productos a turistas extranjeros y nacionales como es el caso de la Asociación de artesanos de la Comunidad Olla. De esta manera el desarrollo de la actividad del turismo de aventura en el distrito de Juli contribuye al desarrollo socio económico del distrito, no olvidando que el turismo es el impulsor del desarrollo nacional ya que genera divisas, empleo y participa del progreso regional.



## CONCLUSIONES

**Primero:** Los involucrados en turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli tienen una relación directa frente a los impactos sociales, ya que antes de la pandemia Covid-19 sus condiciones de vida eran muy buenas debido a que la actividad del turismo de aventura le generaba ingresos económicos estables; sin embargo, después de la pandemia se vieron drásticamente afectados debido a la paralización total de la actividad turística demostrando que es una actividad retráctil así mismo, empezaron a revalorar la actividad primaria que son la agricultura, la ganadería y la pesca.

**Segundo:** Las principales actividades de turismo de aventura en la Playa San Juan del distrito de Juli son: Paseo en bote, tirolesa, cuatrimoto, campamento, moto acuática, carro buggy rides, kayak, sol, playa y gastronomía; de los cuales los que tienen mayor demanda son el 30% en paseo en bote, 22% en tirolesa, 20% en cuatrimoto y 17% en campamento, considerando que la población visitante quiere hacer contacto con la naturaleza o salir de lo habitual.

**Tercero:** De acuerdo a las respuestas de los pobladores el 35% manifiestan que sus ingresos económicos oscilan más de S/.400.00 soles semanales, generándoles ingresos económicos para satisfacer sus necesidades, considerando que aun la actividad del turismo está en proceso de recuperación o reactivación a diferencia de otras actividades económicas fue la más golpeada frente a la pandemia.

**Cuarto:** El desarrollo de la actividad el turismo de aventura en el distrito de Juli ha dinamizado la economía local, dando oportunidad laboral e ingresos económicos a otras actividades económicas como: restaurantes, artesanía, transporte y comercio en general.



## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se exhorta a las autoridades públicas y privadas a tomar cartas en el tema de la actividad turística, para su reactivación frente a las consecuencias de la pandemia Covid-19, sensibilizando a la población a mantener los hábitos de limpieza y protocolos de higiene a fin de dar sostenibilidad a esta actividad.

**Segundo:** La implementación a realizar actividades de sensibilización por parte de las entidades públicas y privadas en relación a la actividad turismo de aventura y la importancia de la calidad de servicio frente a los visitantes nacionales, regionales y locales.

**Tercero:** A la población en general, tener en cuenta que la actividad del turismo es muy sensible y, por lo tanto; se recomienda a no olvidar sus actividades económicas principales como la agrícola y la ganadera ya que el turismo es un agregado económico.

**Cuarto:** Se exhorta a los prestadores de servicios de turismo de aventura a tener en consideración los impactos ambientales negativos y mitigar frente a ellos para no deterioran el entorno natural dando sostenibilidad a esta actividad turística.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. A. (2006). *Conceptualización, Origen y Evolución del turismo*. Mexico: Trillas.
- Alberto Méndez, A. G. (2016). *Determinantes sociales de la viabilidad del turismo alternativo en Atlautla, una comunidad rural del Centro de México*. Scielo.
- Angles, A. G. (2019). *Análisis de la Oferta de Turismo de Aventura y Evaluación de la Calidad del Servicio de los Operadores Turísticos en el Valle de Chilina – Arequipa, 2018*. Universidad Católica de Santa María. Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Cantos, A. (25 de Marzo de 2021). “*El turismo de aventura como alternativa para el desarrollo turístico de la comunidad Ayampe, Puerto Lopez*”. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2763>
- Cedeño, A. (2015). “*Deporte de aventura como apoyo al desarrollo del turismo en la parroquia Crucita, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, República del Ecuador*”. Republica de Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Galán, S. c. (2020). *Turismo alternativo en la región Ciénega del Estado de Jalisco*. Estado de Jalisco, Mexico: Artículo arbitrado e indexado en Latindex.
- Huamani, S. P. (2020). *Análisis del potencial turístico de Huacachina para el desarrollo del turismo de aventura – Ica, 2019*. Ica - Perú.: Universidad César Vallejo.
- Huertas, J. B. (2019). “*La promoción turística y turismo de aventura en el distrito de San Jeronimo de Surco, periodo 2018*”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.



- Maldonado, C. (2006). *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y codigos de conducta*. Turismo y cooperación.
- Mamani, M. M. (2017). *Impactos socioeconómicos del turismo rural en el Distrito de Capachica - 2016*. Repositorio Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Maquera, J. (2017). *Turismo de aventura como una alternativa de desarrollo sostenible en la ruta de Lampa - Cerro Pelinco en el distrito y la provincia de Lampa - Puno*. Registro Nacional de Trabajos de Investigacion .
- Maria, E. (2016). “*Turismo e impactos sociales estudio en el barrio la movediza Tandil*”. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Tandil, Buenos Aires: RIDAA UNICEN.
- Mendoza, E. (2020). “*Turismo de aventura como alternativa de diversificación de la oferta turística en la reserva nacional de Lachay-Lima*”. Repositorio Universidad Señor de Sipán.
- Mendoza, M. (2011). *impactos sociales del turismo en el centro integralmente planeado (cip) bahias de Huatulco, Mexico*. Redalyc.
- Polanco, D. (2017). *¿es el ecoturismo una alternativa al turismo de aventura en el cantón el chaco?* Turismo y Sociedad, vol.20. Universidad Externado de Colombia., 151-167.
- Quispe, S. (2018). *Rappel una alternativa para el desarrollo del turismo de aventura en la comunidad de Huerta Huaraya del distrito de Puno – 2017*. Registro Nacional de Trabajos de Investigación.



- R., E. V., & Torres, N. R. (2020). *La pandemia de la COVID-19, la fuerza mayor y la alteración de las circunstancias en materia contractual*. Universidad de Lima, 29-36.
- SECTUR. (2004). *Turismo alternativo una nueva forma de hacer turismo*. Entorno turístico, 25-28.
- Acerenza, M. A. (2000). *Promocion Turistica*. Mexico: Trillas.
- Alban, M. (2018). *Analisis del potencial turistico de la provicnia de palpa,para una propuesta de desarrollo turistico sostenible en los distritos de Palpa,Llipata y Santa Cruz-Ica-2018*. Universidad San Martin de Porras.
- Aquize Jaén, E. (2007). *Titicaca: El lago navegable mas alto del mundo Sagrado, Místico, Maravilloso y Turístico*. Puno, Perú: Altiplano.
- Azcue, I. (2018) *Impactos económicos del Turismo* Universidad Nacional de Mar del Plata Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Argentina-2018.
- Burbano, A. (2010). *El ecoturismo,una estrategia para el desarrollo sostenible de las poblaciones locales*. Universidad Nacional del Ecuador.
- Carita, M. (2016). *Potencialidades para el desarrollo del turismo sostenible en el corredor turistico Puno-Chivay-2015*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Cotrina, U. (2018). *Ecoturismo como una oportunidad de desarrollo sostenible del Distrito de Jazán,Departamento de Amazonas-2015* (Universidad Señor de Sipán).
- Campos, E. y Z. (2002). *Impacto economico del turismo en cajamarca*. universidad de



piura.

CEPAL (2020). Comisión Económica para América Latina y el Caribe, “*Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/162), Santiago, 2020.

Carballo, E. (2012). *Los impactos del Turismo percibidos por la comunidad*. Municipio Morón.

Fernandez, M. (2012). *Empresas Sociales Y Ecoturismo En Bahías De Huatulco*, México. Estudios Y Perspectivas En Turismo, 21(1), 203–287.

CIFRAS INÉ (2002) *Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística*. Cuenta Satélite del Turismo.

España 2002. *Conceptos Fundamentales del Turismo*. Obtenido de: <https://www.ucipfg.com> › semana3 › LS3.2.pdf

De la barra A. (2020) *Los efectos económicos sobre el turismo receptivo, la exportación de hidrocarburos y de la industria minera a causa del covid-19 en el Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola Lima-Perú, 2020.

De marzo, A. (2020) *Estudio del impacto del Covid-19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el Distrito de Miraflores, Departamento de Lima - Perú*, 2020. Universidad de San Martín de Porras, Lima-Perú 2020.

Dulamto, A. (2020) *Impactos y efectos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas en el año 2020*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. 2020.



- Figuerola, M. (2015). *Medición del turismo en la economía, el empleo y el medio ambiente en el ámbito local*. In Turismo y Territorio. Madrid.
- Franco, T. (2009). *Los impactos del turismo*. Papers de Turisme, 11, 65–92. Retrieved from -
- Fajardo, M. (2016). *Análisis y evaluación de la potencialidad turística de Jacinto Arauz como estrategia para el desarrollo local*. Universidad Nacional del Sur Departamento de Geografía y Turismo.
- Gamio, A. (2018). *Análisis de las características mecánicas y físicas de la unidad de construcción ancestral, denominada putuco, situada en el altiplano peruano*. Universidad Politécnica de Madrid.
- Gonzales, J. (2018). *TESIS “ Impacto de la actividad turística”*. Universidad Andina del Cusco.
- García, B. (2001) Turismo y sus efectos. México: Edt.Trillas.
- Guanziroli, C. Buainain, A. & De Sousa, H. (2007, 11 Junio). Metodología de evaluación del impacto y de los resultados de los proyectos de cooperación técnica.
- Justo, F. (2017). La demanda turística y el impacto socioeconómico en la isla de los uros 2015-2016 (Universidad Nacional del Altiplano).
- Lamboggia, J. (2014). *Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: el caso del Ecuador*. Universidad De Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/7460>



- Leyva, C., Caro, M., & Pérez, H. (2010). *Influencia de la inversión en el subsector turístico sobre los niveles de empleo en Mérida, Yucatán*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Yucatán, México.
- Limachi, A. (2016). Evaluacion de los recursos ecoturísticos del parque nacional bahuaja sonene y su zona de amortiguamiento-San Pedro de Putina Punco. (Universidad Nacional del Altiplano).
- Lipa, C. (2017). *Recursos naturales potenciales para el desarrollo del turismo ecologico en las unidades territoriales del Distrito de Putina, Corredor Ecologico Bahuaja Sonene-Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Mamani, E. (2015). *Impacto social del turismo rural comunitario en la comunidad de luquina chico del distrito de chucuito-2015*. UNA-Puno.
- Martínez, V. (2020) Recuperación de la Actividad Turística -*Planificación colaborativa del turismo local y de naturaleza en época de crisis*. Asociación española de expertos científicos en turismo-AECIT. España-2020.
- Mamani, L. (2015). “Impacto Socioeconómico del Turismo Rural Comunitario de Karina-Chucuito.” *Tesis UNA*, 1–84. [https://doi.org/10.1007/8904\\_2014\\_350](https://doi.org/10.1007/8904_2014_350)
- MINCETUR. (2018). *Conceptos fundamentales de turismo*. Ministerio de Comercio Exterior y turismo, Lima.
- Murillo, V. (2016). Redes de Turismo Rural Comunitario: La experiencia de Argentina y Costa Rica. *Revista Tecnología En Marcha*, 29(6), 59. <https://doi.org/10.18845/tm.v29i6.2902>.



- Marrero, J., & Huete, R. (2013). *La opinión pública sobre el empleo turístico en la comunidad valenciana*. Tesis de maestría, Universidad de la Laguna y Universidad de Alicante, España.
- Mercado, H., & Palmerín, M. (2012). *El turismo y su impacto en la economía de México y del estado de Michacán*. México: Obtenido de [www.eumed.net/rev/turydes/12/mmvpc.html](http://www.eumed.net/rev/turydes/12/mmvpc.html)
- Melo, J. (2013). *El Ecoturismo como impulsor del desarrollo sustentable*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Núñez, A. (2018). *Impacto de la gestión del DIRCETUR, en la actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas del 2010 al 2015 (Vol. 1)*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Madrid, F. (2020) *Corona Virus y el Turismo, del dato al relato en turismo*. CICOTUR, Universidad Anahuac-México-2020.
- Pérez, L. (2016). *Impactos turístico-económicos y socio-culturales de los festivales musicales en la comunidad valenciana*. Universidad De Alicante.
- Quesada, R. (2010). *Elementos de Turismo. Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: EUNED.
- Quispe, M. (2018). *Recursos turísticos potenciales para el fortalecimiento del turismo en el Distrito de Cabana-San Roman-Puno*. (Universidad Nacional del Altiplano).
- Romano, P. (1996). *Impactos Socioculturales del Turismo en San Antonio de Areco*. Universidad Abierta Interamericana.



Szmulewicz, P. (2008) *Generación de empleo y desarrollo de recursos humanos en turismo rural. El caso de la comunidad valenciana*. Tesis doctoral, Universidad de Valencia, España.

Tinoco, E. (2012). *El turismo es clave para ofrecer más y mejores empleos a jóvenes*. Lima. Recuperado de [www.oit.org.pe](http://www.oit.org.pe)

Zapata, M., & Borrego, C. (2013). *La influencia del turismo en el desarrollo local de las comunidades de Huanchaco y Moche de Trujillo-Perú*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Zapata, E. (2015). *Condiciones turísticas que presenta el distrito de Huanchaco para promover el turismo cultural en el distrito*. Universidad Nacional de Trujillo.



# ANEXOS

**ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia**

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
¿Cómo influye los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021?	Determinar los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021.	El turismo de aventura ha generado impactos positivos en el aspecto social ya que influye en la calidad de vida y desarrollo personal de los pobladores en la playa San Juan del distrito de Juli.	Variable dependiente: Turismo de aventura  Variable independiente: Impacto social	Social  Social	Beneficios para la población Desarrollo de actividades Desarrollo social Calidad de vida	<b>Tipo de investigación:</b> De acuerdo al número de veces que se podía medir la variable es transversal, no experimental, descriptiva. <b>Nivel de investigación:</b> Se estableció dos niveles: Descriptivo y explicativo.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Enfoque de Investigación:</b> El enfoque de estudio es mixto (cualitativo - cuantitativo) <b>Población:</b> Para el presente estudio de investigación se ha determinado como población de estudio a la zona Urbana del Distrito de Juli, siendo 8,148, no considerando a la población flotante.
¿Cuáles son las actividades de turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021?	Describir las actividades de turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021.	Las principales actividades de turismo de aventura son: Paseo en bote, tirolesa, cuatrimoto, moto acuática, camping, carro buggy, kayak, sol, playa y gastronomía en la playa San Juan del distrito de Juli 2021.		Social	Actividades de turismo de aventura	

<p>¿Cuál es el impacto social del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021?</p>	<p>Identificar los impactos sociales del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021.</p>	<p>Existen impactos positivos en el aspecto social generando mejoras en la calidad de vida, mejor organización para prestar servicios turísticos en la playa San Juan del distrito de Juli.</p>		<p>Social</p>	<p>Mejor organización</p>	<p><b>Técnicas:</b> Observación directa, encuesta y entrevista. <b>Plan de análisis de datos:</b> Los datos que se obtendrán serán procesados mediante el uso de la herramienta de Microsoft office Excel. <b>Instrumentos:</b> Se Utilizó: Guía de entrevista, encuestas impresas, material de imágenes e interpretación, cartografía y/o cartas geográficas y equipo de filmación.</p>
<p>¿Qué propuesta es la más adecuada para mejorar el servicio de turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021?</p>	<p>Proponer propuestas de desarrollo en calidad de servicio turístico frente a los impactos negativos de la actividad del turismo de aventura en la playa San Juan del distrito de Juli - 2021.</p>			<p>Social</p>	<p>Calidad de servicio turístico</p>	



## ANEXO N° 02: Cuestionario

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

**CUESTIONARIO PARA LA POBLACION-OFFERTA DE LAS PLAYAS DE SAN  
JUAN DEL DISTRITO DE JULI**

Estimado Sr. (a) el siguiente cuestionario tiene como objetivo ser parte de nuestro instrumento para realizar nuestro trabajo de investigación para lo cual le pedimos conteste las preguntas siguientes con la mayor sinceridad posible.

---

1.- Sabe que es Turismo?

- a) SI ( )
- b) NO ( )

2.- ¿Cuánto tiempo viene trabajando en la actividad turística?

- a) 1 a 5 años ( )
- b) 5 a 10 años ( )
- c) 10 a 15 años ( )
- d) 15 a 20 años ( )
- e) Más de 20 años ( )

3.- ¿Qué días tiene mayor afluencia de visitantes?

- a) De lunes a viernes ( )
- b) Viernes –Sábado-Domingo ( )
- c) Los días feriado ( )
- d) Sábado ( )
- e) Domingo ( )

4.- Que es lo que ofrece en sus servicios?

- a) Cuatrimotos ( )
- b) Bicicletas ( )



- c) Paseo en caballo ( )
- d) Kayak. ( )
- e) Paseo en bote ( )
- f) Tirolesa ( )
- g) Camping ( )
- h) Otros. ( )

.....  
.....

5.- Antes de la Pandemia que servicio era lo que más le pedían?

- a) Cuatrimotos ( )
- b) Bicicletas ( )
- c) Paseo en caballo ( )
- d) Kayak. ( )
- e) Paseo en bote ( )
- f) Tirolesa ( )
- g) Camping ( )
- h) Otros. ( )

.....  
.....

6.- En la actualidad que servicio es que mas sale o le piden?

- a) Cuatrimotos ( )
- b) Bicicletas ( )
- c) Paseo en caballo ( )
- d) Kayak. ( )
- e) Paseo en bote ( )
- f) Tirolesa ( )
- g) Camping ( )
- h) Otros. ( )

7.- Del precio del servicio?



- a) Cuatrimotos .....
- b) Bicicletas .....
- c) Paseo en caballo .....
- d) Kayak. ....
- e) Paseo en bote .....
- f) Tirolesa .....
- g) Camping .....
- h) Otros. ....

8.- Del servicio antes mencionado cual es promedio de servicio?

.....

9.- En esta reactivación del turismo ¿Tu organización tiene algún tipo de apoyo de las entidades públicas o privadas?

- a) Si ( )
- b) No ( )

Comente.....  
.....

10.- Le gustaría que alguno de sus hijos estudie turismo?

- a) Si ( )
- b) No ( )

Sexo: (M) (F) Edad:.....

Nombre: .....

¡¡¡GRACIAS POR SU TIEMPO!!!



### **ANEXO N° 03: Guía de entrevista.**

#### 1. Presentación

Buenos días, mi nombre es....., como le comentamos, estamos realizando un estudio sobre el turismo de aventura. Agradecemos su ayuda por participar en esta investigación.

El objetivo es conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo del turismo de aventura.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

#### 2. Cuénteme, ¿Sabe que es turismo?

3. ¿Desde hace cuánto tiempo está relacionado con el sector turismo y con el sector de turismo de aventura?

4. ¿Qué actividades de turismo de aventura ofrece y cuánto tiempo que trabaja en esta actividad?

5. ¿Qué días tiene mayor afluencia de visitantes?

6. ¿Cuál es su condición de vida a consecuencia del turismo de aventura?

7. ¿Tu organización tiene algún tipo de apoyo de las entidades públicas o privadas?

**!!!GRACIAS POR SU TIEMPO!!!**

## ANEXO N° 04: Registro Fotográfico

### RECOGIENDO Y APLICANDO EL INSTRUMENTO EN EL CAMPO DE INVESTIGACIÓN



**Imagen 12.** Vista panorámica de la playa San Juan del distrito de Juli.



**Imagen 13.** Turistas nacionales arribando a la Playa de San Juan.



**Imagen 14.** Trabajo de Campo.



**Imagen 15.** Investigadora entrevistando a prestadora de servicios-Turismo de Aventura.