



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LA IMPORTANCIA DE LA CONCIENCIA TURÍSTICA EN LA  
COMUNIDAD**

**PRESENTADO POR**

**JOICY ELIZABETH QUINTEROS ZAMBRANO**

**ASESORA**

**MILENKA CÁCERES HURTADO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER  
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**“LA IMPORTANCIA DE LA CONCIENCIA TURÍSTICA EN LA  
COMUNIDAD”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADA POR:**

**JOICY ELIZABETH QUINTEROS ZAMBRANO**

**ASESORA:**

**MAG. MILENKA CÁCERES HURTADO**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

<b>PORTADA .....</b>	<b>i</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>ii</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>iii</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1 Problema general .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo General.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1 Importancia de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2 Viabilidad de la investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Limitaciones del estudio .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación. ....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Antecedentes nacionales .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 Antecedentes internacionales .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Bases teóricas .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1 Turismo.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.2 Conciencia social.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.3 Conciencia turística.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>24</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>25</b>

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística genera distintas oportunidades de desarrollo para las comunidades receptoras e incentiva a los pobladores a cuidar su patrimonio y tradiciones. Por esto es fundamental que la comunidad anfitriona posea de conciencia turística ya que esta les permitirá conocer cuál es la importancia de la actividad turística, asimismo podrán conocer los beneficios económicos que les brindaría el turismo debido a que esta actividad generará nuevos puestos de trabajo en el rubro turístico y de esta manera mejorara la calidad de vida de sus pobladores, se incrementara el conocimiento sobre su lugar de origen, su cultura y todo aquello que es parte de la identidad de un país.

Se presento como objetivo analizar cuál es la importancia de la conciencia turística en la comunidad. Asimismo, la presente investigación es importante porque ayudará conocer cuáles son los beneficios que genera la conciencia turística en los pobladores.

El presente trabajo está conformado por 3 capítulos, los cuales son: el primer capítulo es el planteamiento del problema, el segundo capítulo es el marco teórico y el último capítulo es el tercero y son los resultados de la investigación.

Al terminar el trabajo de investigación se ha llegado a las conclusiones. Referencias.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El turismo es un fenómeno cultural, social y económico el cual está directamente vinculado con el desplazamiento que realizan las personas hacia sitios que estén ubicados fuera de su lugar de residencia, sus viajes pueden ser por distintos motivos como de estudios, médicos, de negocios o por motivos personales (Organización mundial del turismo, 2008). Cuando el turismo está consolidado en una localidad, la economía se modifica, cambia la actitud frente a los recursos turísticos y se transforman diversos aspectos (Castaño, 2007 en Chulla, 2011). Por ende, es importante que las personas que estén inmersas dentro de la actividad turística trabajen de manera conjunta, de esta manera el crecimiento del turismo podrá beneficiar a los pobladores de la comunidad. Asimismo, los pobladores deberían conocer los beneficios que les traería el turismo y deberían conocer ampliamente sobre su lugar de origen, los atractivos turísticos con los que cuentan, su cultura, tradiciones y costumbres ya que todo esto es parte de la identidad de un país. Sin embargo, los pobladores no están informados sobre las grandes ventajas y beneficios económicos y sociales que aportaría el turismo a su población y no conocen de la importancia de los recursos que su localidad posee, esto se debe a la poca sensibilización y conciencia turística que poseen. De continuar el problema, es posible que se pierdan oportunidades laborales y otros beneficios para la población receptora.

Por ende, es necesario determinar porque es importante que la comunidad posea de conciencia turística, debido a que son ellos quienes tiene contacto directo con los visitantes y son sus actitudes las que generaran que se lleven una buena experiencia.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cuál es la importancia de la conciencia turística en la comunidad?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué beneficios genera la conciencia turística en la comunidad?
- ¿Cómo puede afectar negativamente no contar con conciencia turística?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Conocer la importancia de la conciencia turística en la comunidad.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los beneficios que trae consigo la conciencia turística en la comunidad.
- Describir las características principales que pueden afectar a la comunidad no contar con conciencia turística.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

Este trabajo tiene importancia social pues se busca demostrar porque es importante que la comunidad posea conciencia turística.

En lo económico, es importante ya que al tener presencia de turistas en una ciudad brinda el desarrollo de la economía, debido a que genera distintas oportunidades de desarrollo entre ellas nuevos puestos de trabajo y de esta manera le ofrece una mejor calidad de vida a los pobladores.

Por esto es fundamental que los pobladores posean de conciencia turística puesto que, al darle una buena atención al turista, ellos recomendarán el lugar y esto hará que se incremente el turismo en su comunidad.

De igual forma este trabajo de investigación dará pie a futuras investigaciones sobre la conciencia turística y ayudará como base a aquellos investigadores que deseen realizar unas propuestas innovadoras para ayudar a promover el desarrollo del turismo.

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

Este trabajo se considera viable pues se tiene acceso a información acerca de la conciencia turística. Asimismo, es viable ya que se cuenta con el material y tiempo para la realización del trabajo.

#### **1.5. Limitaciones del estudio**

La limitación que considera el investigador es en lo bibliográfico la cual es que existe poca bibliografía actualizada sobre el tema de conciencia turística. Sin embargo, este factor no es determinante para la realización del trabajo ya que se puede recopilar información de otras fuentes.



## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación.**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

En la tesis de licenciatura titulada “Identidad cultural y conciencia turística en la población de la ciudad de Canta (2018)”, presentada en la Universidad de San Martín de Porres en Lima, Perú, Milla (2018) tuvo como finalidad conocer cuál era la relación entre ambos temas y a su vez destacar la importancia que tienen para el progreso del turismo en la comunidad de Canta. El enfoque de la investigación fue cuantitativo. La técnica empleada para la investigación fueron las encuestas. La muestra estuvo conformada por 304 pobladores de canta a los que se aplicó el instrumento el cual fue el cuestionario.

Finalmente, la autora concluye que entre la conciencia turística y la identidad cultural si hay correlación en los pobladores de Canta, pues se demostró que los pobladores cuentan con hospitalidad y una buena actitud hacia los visitantes además se sienten identificados con su patrimonio, y tiene conocimiento de la actividad turística y todas las oportunidades y beneficios que trae consigo. La autora recomienda que tanto pobladores, prestadores de servicios y autoridades deberán trabajar de manera conjunta para de esta manera puedan fortalecer su identidad cultural y su conciencia turística. Asimismo, recomendó desarrollar distintos talleres para incentivar a todos lo que están inmersos en el sector turístico, y además motivar a los niños a tener interés por conocer sobre su historia en los colegios para de esta manera ir formando su identidad cultural

desde pequeños.

En la tesis de licenciatura titulada “Conciencia turística de los pobladores frente al patrimonio cultural del distrito del Rímac (2019)”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo en Lima, Perú, Flores (2019) buscó conocer cuál era el nivel de conciencia turística con el que contaba la comunidad del distrito de Rímac frente al patrimonio cultural.

En este estudio se pudo determinar con qué nivel de responsabilidad cuentan los pobladores hacia su patrimonio y los visitantes. El enfoque de la investigación fue cuantitativo.

Se tuvo una muestra de 300 personas las cuales fueron habitantes del distrito de Rímac a los que se le formuló un cuestionario de 13 preguntas.

El autor según los resultados obtenidos concluye que los habitantes del distrito de Rímac sí contaban con conciencia turística, pero en un nivel medio lo que significa que no es bueno ni malo, pero que es necesario que los responsables incluyan medidas de solución para poder mejorar con esta problemática ya que muchos de los pobladores no conocen y tampoco están identificados con los atractivos turísticos con los que cuenta su distrito. Asimismo, se deberán mejorar las actitudes que tienen frente a los turistas para que su visita sea más grata.

Finalmente, el autor recomienda que se debe reforzar la conciencia turística que poseen los habitantes del distrito de Rímac, asimismo deberán conservar y cuidar sus patrimonios culturales y naturales, mejorar la atención que se le brinda al turista y en cómo ser partícipes de la actividad turística para que puedan beneficiarse.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

En la tesis de licenciatura titulada “El desarrollo socio-cultural como pilar de la conciencia turística de la población del Cantón La Libertad, caso Malecón (2018)”, presentada en la Universidad estatal península de Santa en Ecuador, Mateo Rosales, Jessica (2018) busco conocer cuál era el nivel de conciencia turística con el que contaban los pobladores de La libertad. Para lo cual se aplicó una metodología descriptiva. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 17 personas las cuales estuvieron divididas entre los pobladores del Malecón y prestadores de servicios turísticos a quienes se les aplico la técnica de encuesta.

Finalmente, la investigación dio como resultado que los pobladores si contaban con conciencia turística, pero en un bajo nivel, sin embargo, se estableció que el desarrollo sociocultural es una pieza fundamental que ayudará para incrementar la conciencia turística de los pobladores. Por otro lado, se identificó que en caso se lleguen a comprender los distintos aspectos que comprende la conciencia turística esto ayudaría a modificar los malos hábitos y comportamientos negativos con los que cuentan los pobladores, además de crear el interés por conocer y proteger sus recursos turísticos.

Asimismo, la autora recomienda que se deben desarrollar campañas de educación y concientización dirigidos hacia pobladores y prestadores de servicios, que se promueva el conocimiento de los atractivos, así como desarrollar un turismo sostenible el cual permita proteger y cuidar los recursos culturales y naturales.

Bermeo Salazar, Martha (2015), realizó su tesis titulada “Plan de concientización turística dirigido a los prestadores de servicios turísticos de la

ciudad de Catamayo, provincia de Loja " en Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo poder motivar al cambio positivo del comportamiento y las conductas de las personas encargadas de brindar servicios turísticos, dirigidos a la atención y servicio que se les brinda a los visitantes. La muestra fue de 58 personas las cuales brindan servicios turísticos se les aplicó la técnica de entrevistas y encuestas. Se concluyó que parte de los prestadores de servicios turísticos no tienen conocimiento sobre geografía local, lo cual dificulta dar una información correcta al turista. Además, en las labores cotidianas se encontraron más debilidades como irregularidades en la atención al turista y muy pocos conocimientos técnicos acerca de la actividad turística.

Finalmente, la autora recomienda que las personas encargadas de brindar servicios turísticos se deberán inscribir en cursos que les permitan poder convertir a la región Catamayo en un destino que se diferencie y se destaque por su nivel de calidad en la atención al consumidor.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Turismo**

El turismo desde la antigüedad ha estado presente en la vida de las personas, sin embargo, en aquella época solo las clases sociales más privilegiadas podían realizar la actividad. Por ende, se le considera al turismo como una actividad sustancial en el ser humano. Siempre hablar de que es y cómo surge ha sido un tema de debate, debido a que existen cantidad de definiciones como autores y cada quien con un enfoque en particular.

La OMT (2008) define al turismo como "un fenómeno cultural, social y económico el cual está vinculado directamente desplazamientos que realizan las personas hacia sitios que se encuentren ubicados fuera de su lugar de

residencia los motivos pueden ser por negocios, estudios o por motivos personales” (p.1).

Concordando con lo que (Petit y Graglia, 2009 en Tenorio, 2018) mencionan, para ellos el turismo se relaciona con el desplazamiento y estadía por un lapso de tiempo menor a un año el cual se deberá dar de manera momentánea y voluntaria y son realizadas por las personas hacia un lugar turístico, el cual se debe encontrar fuera de su entorno habitual en donde se puedan gozar de los atractivos naturales o culturales con los que cuente el destino visitado.

Ambos autores coinciden en que el turismo son las actividades que están relacionadas a crear experiencias nuevas las cuales deberán tener relación con los distintos tipos de viajes que existen estos pueden ser por estudios, salud, negocios, entre otros y las personas las realizarán para salir de lo rutinario.

Muchos autores ven al turismo desde una perspectiva social puesto que el turismo genera vínculos entre la población y los visitantes. Como para (Fisher, 2015 en Tenorio, 2018) quien menciona que el turismo nos brinda tener la experiencia de comunicarnos con el visitante, creando un intercambio de culturas.

Sin embargo, otros autores indican la importancia del turismo para la actividad económica como para (Cabarcos, 2010 en Tenorio, 2018) quien menciona que el turismo es indispensable para la economía, debido a que ofrece mejoras y genera como agentes de viaje, en las empresas hoteleras, de transportes turísticos, como intérpretes, entre otros.

Podemos resaltar que el desarrollo de esta actividad es importante en el aspecto social y en lo económico, debido a que permite que se puedan

generar mayores ingresos de divisas en el país donde se desarrolla, así como también crea más oportunidades laborales para la comunidad ayudando a crear un intercambio cultural con las visitas que se realizan en los destinos.

### **2.2.2 Conciencia social**

La conciencia social es fundamental para que las personas puedan desarrollar en una sociedad. Según lo expuesto por (Ullin,1999 en Tenorio,2018) indica que la conciencia social está relacionada con la participación de una persona en el mundo social, ya que se le va permitir poder desarrollarse para obtener su propia identidad. Podemos recalcar que es importante que una persona desarrolle su conciencia social ya que le permitirá crear su propia identidad.

Otro aporte es el que nos brindan (Pérez y Merino, 2009 en Tenorio, 2018) quienes mencionan que está enfocada al conocimiento que tienen una persona con respecto al estado de las demás personas que conforman su comunidad. Se debe mencionar que según el nivel de conciencia social que desarrolle una persona, esta puede lograr ser consciente que el entorno puede perjudicar o ayudar en el desarrollo de las personas.

En ambas teorías se destaca la importancia de la conciencia social ya que se menciona que una persona cuando la posee entiende cuales son las necesidades que presentan los demás miembros de su comunidad para poder ofrecerles su ayuda.

Ambos autores se enfocan en el nivel de conciencia social que puede llegar a desarrollar una persona al momento de interactuar dentro de su comunidad, lo cual se obtiene con la participación y colaboración que desarrollen con los demás miembros de su sociedad, esto les permitirá crear una identidad

conjunta.

### **2.2.3 Conciencia turística**

#### **a) Definiciones de conciencia turística**

La conciencia turística está relacionada al buen trato de los visitantes por parte de la comunidad receptora, lo cual es una particularidad positiva de los lugares turísticos. Además de darle buena imagen al sitio turístico, significa recibir una buena atención lo cual influirá en recomendarlo o tener el deseo de poder visitarlo nuevamente. Se define a la conciencia turística como una educación turística la cual va dirigida hacia los pobladores y tiene como finalidad desarrollar una actitud de valoración y protección al patrimonio, de esta manera se garantiza darle seguridad al visitante y a su vez se van creando un trato hospitalario y los valores indispensables a la hora de ofrecer un servicio.

El concepto se amplía ya que se debe considerar que para el éxito de la actividad deberán trabajar todos los actores involucrados y tener conocimiento acerca de los beneficios que aporta el turismo. Como menciona (Romero,1997 en Ihuiza y Flores, 2008) tener conciencia turística es la muestra de aceptación y correlación con el turismo, de toda la comunidad en general y los actores que estén involucrados, sumado a una actitud de bienestar por los aportes que genera la actividad en los distintos aspectos como social, ambiental, cultural y económico.

Por lo tanto, se debe mencionar que para que la actividad turística tenga logros, todos los que estén vinculados en el desarrollo del turismo deben estar conscientes de la función que tienen como anfitriones o prestadores de servicios turísticos en su localidad además de conocer todas las oportunidades de

crecimiento que les brinda el turismo.

Para otros autores la conciencia turística se refiere a valorar y cuidar el patrimonio acompañado de un buen trato al turista como (Mieres, 2002 en Núñez, 2018) quien la define como un estado mental el cual se refleja en la buena disposición de las personas para conservar los recursos turísticos que posee su pueblo. (Romero,1997 en Ihuiza y Flores, 2008) concuerdan con esta definición ya que nos dicen que tener conciencia turística es tener interés por conocer acerca de la historia, patrimonio, y todo aquello que enriquece al país. Al igual (Arria, 1991 en Rodríguez, 2017) quien menciona que un poblador posee de conciencia turística cuando conoce y valora los lugares turísticos con los que cuenta su región.

Por ende, el decir que un poblador posee conciencia turística abarca muchos aspectos, no solo significa ser amable y hospitalario con el turista, sino implica ser responsable turísticamente para poder, valorar y conservar el patrimonio cultural, los recursos y atractivos turísticos.

Para esto será importante que los pobladores tengan interés por conocer acerca de su historia, su folclore, su artesanía, su riqueza y todo lo que conforme la identidad de su país. Asimismo, la conciencia turística está basada en la búsqueda por parte de los pobladores de tener mejores condiciones en cuanto a la calidad en la actividad turística, eso contribuye al desarrollo de la actividad ya que se dé la atención necesaria.

Por otro lado (Zárate, 2017 en Flores 2018) dice que la conciencia turística está conformada por tres principios indispensables los cuales solo se logran si el ciudadano se educada:



1. Se le deberá brindar un trato personalizado al visitante. Evitar las actitudes y comportamientos negativos.
2. En el lugar que se visita se deberá proteger el medio ambiente, así como las costumbres, tradiciones y la identidad nacional.
3. El sector privado y público deberán ayudar a promover la oferta y a su vez el desarrollo de la infraestructura de la comunidad.

Por esto, la conciencia turística es la demostración por parte de todos los actores involucrados de correspondencia y aceptación del turismo, está asociada a las actitudes y comportamientos positivos que posea la comunidad anfitriona sumado al cuidado del medio ambiente, así como proteger y no perder las tradiciones y costumbres que conforman la identidad de un país.

#### **b) Desarrollo de la conciencia turística**

Se debe resaltar que para que sea posible el desarrollo de la conciencia turística, los pobladores deberán conocer que tienen un papel importante, ya que ellos deberán evitar tener malas actitudes o comportamientos negativos hacia a los turistas, para poder crear una buena imagen de la comunidad, eso ayudara a que la calidad de los servicios turísticos ofrecidos mejore, a su vez mejorarán los valores indispensables al momento de brindar un servicio, y se resaltara el respeto hacia el turista.

Para (Torrejón, 2014 en Mallaupoma,2018) el poblador deberá estar capacitado e informado sobre cómo va evolucionando el turismo en su localidad, mencionan que sería mejor si esta capacitación se da desde el colegio pues de esta manera el poblador hallara su identidad y sentirá orgullo de participar dentro de la actividad turística, además menciona que

en las personas adultas es un proceso más complicado debido a que ellas muestran una actitud ya formada y no es fácil poder cambiarlo sin embargo en los niños el proceso sería más fácil enseñarle y además se podría concientizar a los demás niños que estén alrededor.

Se debe mencionar que para poder fomentar el desarrollo de la conciencia turística en pobladores pequeños que se encuentren en los colegios, los profesores también tendrían que estar capacitados ya que ellos tendrán una misión muy importante pues serán los encargados de capacitarlos e incentivarlos y se sientan orgullosos de su identidad y valoren desde pequeño su patrimonio.

Otros autores mencionan que para el desarrollo de la conciencia turística se debe incluir a toda la población como Sosa (2004) quien menciona que el desarrollo de la conciencia turística deberá dirigirse a lograr que el turismo este incluido como parte de la cultura de todos los pobladores, para poder cumplirlo se deberá incorporar el turismo, talleres educativos para todos los niveles y campañas de concientización turística que estén dirigidas a toda la población. Para su realización se deberán incluir a 3 sectores de la población:

1. La conciencia turística que presenten los pobladores en el destino turístico, ya que el poblador deberá sentirse identificado con su patrimonio, esto significa que debe conocerlo, cuidarlo y valorarlo. Implica responsabilidad, frente al recurso y frente al visitante.
2. La conciencia turística con la que cuenten los prestadores de servicios, estos deberán contar con vocación de servicio y deben estar capacitados constantemente.

3. La conciencia turística de las autoridades, los cuales deberán estar comprometidos para favorecer en el crecimiento de la actividad.

Para el autor no solo los pobladores deberán tener conciencia turística, pues indica que para su buen desarrollo debería participar toda la población, comenzando por los pobladores quienes deberán tener interés por conocer acerca de su patrimonio, los prestadores de servicios quienes se deberán esforzar por mejorar su servicio y estar capacitados constantemente y las autoridades la cual estará encargada de regular la actividad a favor de su crecimiento.

### **c) Importancia de la conciencia turística**

Para (Romero,1997 en Ihuiza y Flores, 2008) es importante tener conciencia turística ya que necesario que tengamos conocimiento sobre la importancia de la actividad y como esta nos engrandecería como país si es que todos trabajan de la mano. Es necesario recibir a los visitantes con amabilidad y respeto para hacerlos sentir que son bienvenidos.

(León, 2008 en Yauri, 2019) menciona que el hablar sobre la importancia de la conciencia turística se refiere a cuidar y conservar el patrimonio, asimismo resalta que los recursos naturales son el mayor tesoro que puede tener una nación pues muchos de ellos permiten que una comunidad se desarrolle ya que brindan materiales como la producción de papel, vasos desechables, entre otros. Por ende, cuando un poblador logra poseer conciencia turística le aporta a su comunidad la defensa el cuidado de sus recursos.

Los autores también nos dicen que la conciencia turística es importante en distintos ámbitos como lo social, lo económico, lo cultural y en la oferta turística. Es importante en lo social, ya que es considerado como la identidad que poseen los pobladores con sus principales raíces culturales.

En lo económico está relacionado de manera directa con satisfacer las necesidades de los visitantes, convirtiéndolas en repetitivas de esta manera aumentara el número de visitas y los días de pernocte, esto generara mayor entrada de ingresos, genera más puestos de empleo y consiguiente el desarrollo de la comunidad receptora.

También estará beneficiada la oferta turística debido a que se genera una competencia sana entre los distintos prestadores de servicios turísticos para poder ganarse la preferencia del consumidor, esto se verá reflejado en un futuro que habrá una mejora en la calidad de servicio.

Con respecto al beneficio cultural, la conciencia turística es un punto de trascendencia debido a todos aquellos elementos que conforman al patrimonio turístico, como consecuencia provocara el flujo de importantes corrientes turísticas las cuales serán tanto nacionales como internacionales (Romero,1997en Ihuiza y Flores, 2008).

Por ende, la conciencia turística es importante en el aspecto social ayudando a formar la identidad cultural en los pobladores, en lo económico brindando oportunidades de empleo y con esto habrá una mejora en la calidad de vida de los pobladores, para la oferta turística ya que genera competencia en los prestadores de servicios y en lo cultural como punto de trascendencia en los elementos que conforman al patrimonio turístico.

#### **d) Indicadores de la importancia de la conciencia turística**

(Lovato, 2007, en Yauri, 2019) menciona como indicadores los siguientes:

- Protección y conservación del patrimonio turístico con los que cuenta la comunidad.
- El desarrollo de la actividad turística sin agotar los recursos permitiendo que estos se puedan renovar.
- Importancia por la actividad turística para el desarrollo de la población.

#### **e) Características de la conciencia turística**

Es estudiada por las siguientes características: La conciencia turística es variable, es dependiente del nivel cultural y educacional de los pobladores.

Es variable a lo largo del tiempo, pero sus cambios se dan de manera gradual y lenta, conforme se incrementa la educación y el nivel cultural con el que cuenta la comunidad receptora.

La conciencia turística es influenciada por el marketing y los medios de comunicación, los cuales pueden ser las redes sociales, la televisión, entre otros quienes influirán en el desarrollo de la actividad según la información y el mensaje turístico que transmitan.

Para Sosa (2004) desarrollar la conciencia turística está asociado con el comportamiento que los pobladores tengan hacia los visitantes, hacia su comunidad, a los recursos turísticos y la historia de la región por lo que está relacionada directamente a la identidad cultural.

Esto nos indica que la conciencia turística ayuda en el desarrollo de la

identidad cultural, debido a que crea un interés en los pobladores por cuidar y conservar su patrimonio cultural.

#### **f) Componentes o elementos de la conciencia turística**

Se considera componentes de la conciencia turística al recibir al visitante con amabilidad, ofrecer los servicios de manera amigable, no abusar de los turistas, tratar al turista como te gustaría ser tratado, estar capacitado constantemente, orientar a los turistas de manera oportuna, darle confianza y seguridad al turista, promover y cuidar los recursos turísticos.

Según la secretaria de turismo en su “breviario de cultura turística” (2011) se menciona que la conciencia turística cuenta con los siguientes elementos:

#### **A) Conocimientos**

Se refieren a los conocimientos de las personas que participan en turismo como la comunidad receptora, al momento de brindar sus servicios, los cuales son:

- Conocimientos sobre la geografía y la historia del lugar.
- Conocer acerca de los recursos, factores y las repercusiones que genere la actividad turística.
- Conocer acerca de la operación de servicios turísticos y la administración.

#### **B) Valores**

Estos elementos reflejaran calidez humana al momento de brindar el servicioturístico.

- Compromiso y vocación de servicio.

- Responsabilidad.
- Orgullo.
- Constancia.
- Honradez.
- Respeto

### **C) Actitudes**

La actitud se presenta como el comportamiento ya sea positivo o negativodada la circunstancia y el momento.

Estas actitudes deberán estar presentes durante la práctica de la concienciaturística:

- Profesionalismo: Basado en la experiencia y el compromiso en lolaboral.
- Eficiencia: Prestar los servicios en el tiempo y de manera adecuada,contando con las habilidades necesarias.
- Cortesía: Demostración de respeto.
- Hospitalidad

### **2.3 Definición de términos básicos**

- **Actividad turística**  
Mincetur (2011) lo define como: "Son las actividades realizadas por los visitantes las cuales representan el turismo. Son la razón del viaje y el motivode querer obtener los servicios turísticos". (p.11)

- **Turismo**

Mientras Mincetur (2011): “Son las actividades realizadas por las personas en sus viajes los cuales se realizan por un tiempo menos a un año, y las actividades no deben ser remunerativas.” (p.11)

- **Turista**

Para la Organización mundial del turismo (2008): “Se clasifica como turista a la persona que pernocta fuera de su entorno habitual, un turista se puede dividir en receptor, interno o emisor.”

- **Visitante**

Según Mincetur (2011) “Son las personas que se trasladan a sitios diferentes al lugar de residencia y cuyo objetivo principal del viaje no es la de generar ingresos en el sitio visitado.” (p.12) Comunidad local.

Según SERNATUR (2015) “El producto turístico incluye a sus habitantes, ya que ellos junto a sus tradiciones y costumbres, es lo que diferencia un lugar de otro. En conclusión, es lo que hace diferente y único a un lugar”.  
(p.14)



### **CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

El presente trabajo busca demostrar cual es la importancia de la conciencia turística y cuáles son los beneficios que creara en los pobladores es así que (Nuñez, 2018) reafirma el objetivo principal ya que indica la conciencia turística es importante debido a que forma parte fundamental en el comportamiento y actitud positiva de los pobladores frente a los turistas generando una buena imagen del lugar, lo cual generará que más personas lo visiten.

Asimismo (Navarín, 2008 en Yauri, 2019) menciona que es importante la conciencia turística en los pobladores ya que los acerca a valorar y respetar sus patrimonios y bienes culturales.

(Romero, 1997 en Ihuiza y Flores, 2008) quien menciona que la conciencia turística en los pobladores genera beneficios en distintos aspectos, en lo social ayudando a formar la identidad cultural en los pobladores, en lo económico brindando oportunidades de empleo.

Uno de los hallazgos de la investigación fue que pocos autores hablan acerca de cómo puede afectar negativamente que los pobladores no cuenten con conciencia turística lo cual resulta preocupante debido a lo importante que es que la comunidad posea de conciencia turística para el crecimiento de la actividad turística.

Un autor que nos habla acerca de esto es (Yauri, 2019) quien menciona que debido a la falta de importancia que le dan los pobladores al turismo y al no tener conocimiento sobre como conservar los recursos, estos podrían perder su valor y con esto no aprovechar las oportunidades que el turismo le brindaría a la comunidad.

## CONCLUSIONES

Por medio de la recolección de información bibliográfica se permitió alcanzar el objetivo del presente trabajo y conocer cuál es la importancia de la conciencia turística en la comunidad receptora, al respecto podemos decir que luego del análisis de la información se demostró que es fundamental que la comunidad posea de conciencia turística debido a que son los pobladores quienes mantienen contacto directo con los turistas, y son sus actitudes los que generaran una buena imagen al sitio turístico, ya que al brindar una buena atención influirán en que recomienden el lugar o generen el deseo de en un futuro poder visitarlo nuevamente.

Asimismo, se demostró que los beneficios que genera que los pobladores posean de conciencia turística se dan en distintos aspectos. En lo social, ayudando a formar la identidad cultural en los pobladores, en lo económico brindando oportunidades de empleo y con esto mejorando la calidad de vida de los pobladores, para la oferta turística ya que genera competencia en los prestadores de servicios y en lo cultural como punto de transcendencia en los elementos que conforman al patrimonio turístico

Por último, respondiendo al objetivo de cómo puede afectar negativamente que los pobladores de la comunidad anfitriona no cuente con conciencia turística se concluyó que se perderían oportunidades que ayudarían al desarrollo de la comunidad como los puesto de trabajo en el rubro turístico, se perderían las costumbres y tradiciones de la comunidad debido a que no hay interés por conocer sobre su historia, asimismo no se tendría conocimiento acerca de los recursos con los que cuentan y esto traería como consecuencia que no se le dé el cuidado necesario y en un futuro puedan perder su valor.

## REFERENCIAS

- Bermeo, M. (2015). *Plan de concientización turística dirigido a los pobladores de servicios turísticos de la Ciudad de Catamayo, provincia de Loja*. (Tesis de licenciatura). Universidad Internacional de Ecuador-Loja, Loja, Ecuador. Recuperado de:  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1668>
- Chulla, E. (2011). *Contribución de la conciencia turística para el desarrollo sostenible del turismo en la comunidad nativa Infierno-Madre de Dios*. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/176/004-3-12-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, R. e Ishuiza, R. (2008). *Conciencia turística y su contribución al desarrollo del turismo en la provincia de San Martín*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1525>
- Flores, S. (2019). *Conciencia turística de los pobladores frente al patrimonio cultural del distrito del Rímac*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42707/Flores\\_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42707/Flores_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mallaupoma, D. (2018). *Conciencia turística para desarrollar el turismo sostenible en la provincia de Jauja, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2690/TESIS%20Mallaupoma%20Dolores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Milla, E. (2019). *Identidad cultural y conciencia turística en la población de la ciudad de Canta – 2018*. (Tesis de licenciatura) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4809> Ministerio de comercio exterior y turismo. MINCETUR. (2011). *Terminología para las estadísticas de turismo*. Recuperado de: <https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/documentos/TERMINOLOGIA PARA LAS ESTADISTICAS DE TURISMO.pdf>
- Núñez, H. (2018). *Conciencia turística y desarrollo sostenible en la playa centinela del distrito de Huaura-2017*. (Tesis de licenciatura) Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1741/TFCE-03-04.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page22>
- Organización mundial del turismo.OMT (2008). *Entender el turismo*. Glosario de Turismo. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos> Rodríguez, M. (2017). *Conciencia turística de los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, Callao en el año 2017*. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7016>

- Secretaria de Turismo.SECTUR (2011). *El Breviario de Cultura Turística*. Recuperado de: [https://studylib.es/doc/6551640/sectur\\_breviario-de-cultura-tur%C3%ADstica](https://studylib.es/doc/6551640/sectur_breviario-de-cultura-tur%C3%ADstica)
- El servicio nacional de turismo. SERNATUR (2015). *Programa nacional deconciencia turística*. Recuperado de: <https://www.sernatur.cl/wpcontent/uploads/2018/09/Manual-capacitacionoriginal.pdf>
- Sosa, C. (2004). *Identidad cultural y conciencia turística, pilares del desarrollo*. Lima: Editorial San Marcos
- Tenorio, F. (2018). *Conciencia turística de los pobladores que viven en el entorno de los atractivos turísticos en el distrito del Callao*. (Tesis de licenciatura).
- Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28722/Tenorio\\_DFM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28722/Tenorio_DFM.pdf?sequence=1)
- Yauri, E. (2019). *Conciencia turística de los turistas que visitan las lomas de Lachay y la albufera de medio mundo-2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2833/EVELIN%20ERIKA%20YAURI%20FERNANDEZ.pdf?sequence=5&isAllowed=y>