



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería

La Satisfacción Del Turista Respecto a la Labor Policial de Turismo en la  
Ciudad de Trujillo Año - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Autor

López Granda Jhunnior Anibar

Asesor:

Mg. Shirley Rodríguez Chamorro

Línea de Investigación

Gestión de Empresas Turísticas y Esparcimiento

Trujillo – Perú

2018

## Página del jurado

---

Mg. Shirley Rodríguez Chamorro  
Presidente

---

Dr. Ewald Meyer Monsalve  
Secretario

---

Dr. Elena Zapata Mendoza  
Vocal

## **Dedicatoria**

A nuestro Dios todopoderoso;  
Por haberme dado la oportunidad de  
llegar a este mundo y poder desarrollar  
mis capacidades, para ayudar a mis  
estudiantes y demás personas.

A mis padres;

Aníbal y Orietita por haber guiado mis  
primeros pasos e inculcado valores que  
rigen mi vida. y el buen ejemplo que me  
dieron, por la motivación en todo momento  
que me ha permitido ser una persona de  
bien, pero más que nada, por su amor.

Y por último a mis hermanos quienes a su  
manera me apoyaron moralmente. A  
todos ellos por mi bienestar con el fin de  
alcanzar mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Mi reconocimiento y agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por otorgarme la oportunidad de aspirar a un grado universitario y mejorar mi formación profesional, a mis profesores, quienes interiorizaron en mí, los mejores conocimientos vinculados a la formación profesional

A mi maravillosa familia, por su comprensión, motivación y preocupación en los momentos más importantes de mi vida.

## **Declaración de autenticidad**

Yo Jhunnior López Granda, con DNI 47568634, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de graduados y titulados en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

*Trujillo, junio del 2018*

---

López Granda Jhunnior Anibar

47568634

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la presente tesis denominada, con la finalidad de determinar los aspectos positivos de la modificación del delito de trata de personas, por la Ley N° 30251, en estricta observancia del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título de Licenciado en Administración.

Dejo en su consideración la revisión correspondiente, y aspiro a su aceptación para la respectiva sustentación y defensa.

Atentamente.

*El autor*

## Índice

PÁGINA DEL JURADO .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACION .....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema .....	15
1.3.1. Satisfacción del Turista .....	15
1.3.2. Desempeño Policial .....	20
1.3.3. Labor del Policía de Turismo .....	24
1.4. Formulación Del Problema .....	26
1.5. Justificación del estudio .....	26
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	28
1.7.1. Objetivo general. - .....	28
1.7.2. Objetivos específicos.....	28
II. MÉTODO .....	29
2.1. Tipo de Investigación .....	29
2.2. Diseño de Investigación .....	29
2.3. Variables y Operacionalización .....	29
2.3.1. Variables .....	29
2.3.2. Operacionalización .....	29
2.4. Población y Muestra .....	32
2.4.1. Población.....	32
2.4.2. Muestra .....	32
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33

2.6.	<b>Métodos de Análisis de datos</b> .....	33
2.7.	<b>Aspectos éticos</b> .....	33
III.	<b>RESULTADOS</b> .....	34
3.1.	<b>Instrumento: Desempeño Policial</b> .....	34
3.1.1.	<b>Dimensión: Orientación de Resultados</b> .....	34
3.1.2.	<b>Dimensión: Calidad</b> .....	40
3.1.3.	<b>Dimensión: Iniciativa</b> .....	47
3.1.4.	<b>Dimensión: Trabajo en Equipo</b> .....	53
3.2.	<b>Instrumento: Satisfacción del Turista</b> .....	59
3.2.1.	<b>Dimensión: Orientación al Turista</b> .....	59
3.2.2.	<b>Dimensión: Seguridad del Turista</b> .....	63
3.2.3.	<b>Dimensión: Elementos culturales y patrimoniales</b> .....	67
IV.	<b>DISCUSIÓN</b> .....	72
V.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	76
VI.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	78
VII.	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	89
VIII.	<b>ANEXOS</b> .....	90
	<b>Cuestionario 01: Desempeño del Policía</b> .....	90
	<b>Cuestionario 02: Satisfacción del Turista</b> .....	93
	<b>Matriz De Validación:</b> .....	94



## Resumen

La presente investigación es de naturaleza descriptiva – correlacional, ha abordado los tópicos de satisfacción del turista respecto a la labor policial de turismo, se ha desarrollado con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en el a ciudad de Trujillo Año- 2018; cuya hipótesis afirma que existe relación significativa y directa entre las variables.

Se aplicaron dos cuestionarios validados para medir las variables, con sus respectivas dimensiones, a una muestra de 45 y 266 personas, conformadas por policías de turismo y turistas, respectivamente.

Los resultados que se recabaron fueron validados mediante la aplicación de la técnica de Alfa de Cronbach. Así, los resultados arrojados denotan que el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en el a ciudad de Trujillo Año- 2018, es regular, debiendo mejorar las dimensiones de seguridad del turista y en los elementos culturales y patrimoniales del mismo.

Finalmente, en la prueba de hipótesis, se visualiza una correlación directa, significativa y alta entre las variables. Esto nos permite concluir que la relación que existe relación directa y significativa entre las mismas.

**PALABRAS CLAVES:** satisfacción, desempeño, policía de turismo

## **Abstract**

The present research is descriptive in nature - correlational, has addressed the topics of satisfaction of the tourist respect to police work of tourism, has been developed with the aim of determining the level of satisfaction of the tourist respect to police work in the city of Trujillo, Year- 2018; whose hypothesis affirms that there is significant and direct relationship between variables.

We applied two validated questionnaires to measure the variables, with their respective dimensions, a sample of 45 and 266 people, shaped by the police from tourism and tourists, respectively. The results obtained were validated through the application of the technique of Cronbach's Alpha coefficient.

The results obtained were validated through the application of the technique of Cronbach's Alpha coefficient. As well, the results show that the level of satisfaction of the tourist respect to police work in the city of Trujillo, Year- 2018 is regular, it must improve the security dimensions of the tourist and cultural and heritage elements of the same.

Finally, in the hypothesis testing, displays a direct correlation, meaningful and high among the variables. This allows us to conclude that the relationship direct and substantial relationship between them.

**Key words:** satisfaction, performance, tourist police

## I. Introducción

### 1.1. Realidad Problemática

Las organizaciones requieren de establecer políticas de gestión que permitan el desarrollo de sus fines a corto, mediano y largo plazo, a través de la constante reinversión estratégica dirigida a optimizar sus utilidades internas y externas. En el sector policial, esto no es la excepción, al contrario, tratándose de un servicio básico para toda la ciudadanía, el personal policial se esfuerza por dominar indicadores esenciales que encaminen dicha gestión a la optimización de toma de decisiones y buena marcha de los policías.

Así, según como indica Garcia (2007), en el continente latinoamericano, concurren problemas que han tornado crítica la situación del turista, entre ellos, pueden denotarse, la despreocupación por su estancia en el país, los continuos hechos delictivos de los que son víctimas, la falta de orientación al arribo a las ciudades, entre otros, diagnóstico que propicia la preocupación fundada en los niveles de satisfacción para delimitar si influye o no en el desempeño del personal policial vinculado al turismo.

En el contexto local, debe tenerse en cuenta que para que el nivel de satisfacción, se considere positivo, a priori debe comprenderse la necesidad de crear confianza y favorecer la eliminación de connotaciones negativas hacia el personal policial de turismo o incluso a parte de sus integrantes, así en la ciudad de Trujillo, se puede ver que existen multiplicidad de quejas por policías en cuanto al trato a los turistas, a la ausencia de información cuando llegan a la ciudad de Trujillo, entre otros y esto en gran parte se da debido al nivel de desempeño de sus actores entre ellos los policías. Por tanto, la investigación estará orientada a conocer el nivel de satisfacción en el cual los turistas se encuentran y

evidenciar si es que ello repercute con el desempeño que muestran los policías de turismo.

## **1.2. Trabajos Previos**

A nivel internacional, se tiene el aporte de Quintero (2008), en la investigación denominada “Satisfacción laboral y desempeño laboral del personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”; cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre satisfacción organizacional y desempeño laboral; en dicha investigación de naturaleza descriptiva cuantitativa en la modalidad de campo, se reunió a una muestra de cuarenta y cinco trabajadores, además de aplicarse el cuestionario para recolección de la información, de 36 ítems. Lo cual permitió concluir que

el nivel de satisfacción organizacional es bueno (pág. 125).

Asimismo en el mismo nivel internacional se cuenta con el autor Marroquín (2011), denominado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, el cual tiene como propósito demostrar que está permitida la libertad y prerrogativas en accionar sus labores. Asimismo, se plantea en un estudio no experimental, para ello se aplicó un cuestionario perceptual a cincuenta trabajadores debidamente validado y se demostró concluyendo que

los colaboradores tienen una apreciación positiva respecto a su estabilidad laboral y la de los compañeros, así como manifiestan responsabilidad, organización y mucho entusiasmo en el cumplimiento de sus labores. (pág. 113).

Además, el aporte de Herrán & Pérez (2014), presentó la tesis denominada “La conformidad organizacional y los impactos en el desempeño del MIES”, el cual tiene por objetivo determinar la

relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño de los funcionarios. Asimismo, el diseño de investigación fue de tipo no experimental a través de un instrumento debidamente validado. El trabajo se concluyó de forma evidente que

una relación existe entre satisfacción organizacional y desempeño funcional; donde se recomendó optimizar la satisfacción organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores. (pág. 95).

A nivel nacional, se consideró el aporte de Salazar, Leytón, Meza, y Sáenz (2012), en la investigación denominada “Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades” cuyo objetivo fue establecer la vinculación de la satisfacción laboral con trabajadores ediles. Cabe resaltar que la investigación fue de carácter descriptivo a través de un instrumento debidamente validado, en la que se obtuvieron resultados que evidenciaban

la inexistencia de diferencias en la satisfacción de los trabajadores ediles de diversas entidades considerándose Promedio, concluyéndose que en efecto existía una relación directa entre satisfacción y satisfacción laboral (pág. 76).

También se cuenta con el autor Mino (2014), en la investigación denominada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño, Lambayeque” quien tiene por objetivo encontrar el grado de correlación entre desempeño empresarial y satisfacción laboral, para ello aplica test validados mediante alfa de Cronbach, teniendo una investigación de carácter no experimental. Asimismo, se concluye que

los resultados muestran una baja correlación de la satisfacción con el desempeño, y se genera la necesidad de un manual de funciones para optimizar procesos (pág. 161).

Del mismo modo, se cuenta con el autor Pérez (2013) denominada “Satisfacción Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013”, procurando demostrar que un adecuado satisfacción organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral por medio de un instrumento debidamente validado; habiendo aplicado instrumentos de encuesta y entrevistas, concluye que

Hay una relación causa-efecto directa entre las variables (pág. 138).

A nivel local, se ha tomado la investigación de Acevedo & Rosas (2015); como referencia la investigación denominada “Evaluación del satisfacción laboral para mejorar la satisfacción de los trabajadores en las áreas a cargo de la gerencia general de la Universidad Privada Antenor Orrego”, teniendo en cuenta que el diseño de investigación fue de carácter no experimental, por medio de un instrumento debidamente validado. Al respecto, los resultados de la investigación han permitido colegir que

la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas gerenciales es buena (pág. 83).

También, se cuenta con el autor Vilca (2015), quien en su investigación denominada “Satisfacción organizacional y Desempeño de los trabajadores del área de marketing en Real Plaza corporativo” pretende aportar determinando la relación que existe entre satisfacción laboral y su incidencia en factores del trabajo en equipo, habiendo así aplicado entrevistas y testimonios, Teniendo en cuenta que el diseño de investigación fue no experimental por medio de un instrumento debidamente validado. Asimismo, permite arribar a conclusiones respecto a que

### **1.3. Teorías Relacionadas Al Tema**

#### **1.3.1. Satisfacción del Turista**

##### **1.3.1.1. Nociones Conceptuales de Satisfacción**

La satisfacción en el ámbito de toda actividad económica es parte fundamental de las relaciones a largo plazo (Lambin, 2000, p. 216).

Debe tenerse en cuenta que los clientes que no encuentran satisfacción en los servicios recibidos son un potencial altamente nocivo para la empresa ya que transmiten su insatisfacción a otros posibles clientes además que si bien no todos realizan reclamos, dejan de consumir productos asociados con la marca que les produjo esa insatisfacción. (Vavra, 1992, p.34).

Ahora bien, el mismo autor Lambin (2000), ha establecido alguna información relevante sobre este tipo de usuarios insatisfechos:

- Únicamente el tres por ciento de acuerdos dan origen a reclamos;
- A pesar de que un amplio treinta por ciento de las ventas o dación de servicios proporcionan problemas, éstos no son comunicados a las empresas.

La satisfacción entonces, es un sentimiento que es producido por el resultado del desempeño desplegado por la empresa vinculado a las expectativas que se tenían de éste.

Kotler y Keller, (2006) en su libro Dirección y Marketing refieren que tales expectativas fueron establecidas tanto por experiencias anteriores, por la

televisión u otros medios, por recomendaciones (p.56).

Por su parte, Berry y Parasuraman (1991), en su artículo científico aclaran los niveles de expectantes que se encuentran los turistas al respecto. Tanto lo que ellos esperan recibir como lo que ellos podrían aceptar recibir (p.45).

#### **1.3.1.2. Características de la Satisfacción**

Cuando lo que se recibe es de menor valor que lo que se espera, se produce la insatisfacción, en ese sentido, hay una disminución de que la compra o uso vuelva a ocurrir. Para medir esto se usan indicadores trascendentes para cada tipo de servicio o bien de producto.

Aunque Schulz (1998), en su artículo Economía y Fianzas a lo largo del tiempo, afirma que incluso aun cuando un cliente está satisfecho esto no condiciona su fidelidad (pág. 98).

Ahora bien, dadas las atribuciones del sector turismo, esto no es determinante ya que la necesidad o inquietud de conocer el destino puede ser más significativa que experiencias previas de una mala atención, sin embargo, si un usuario queda insatisfecho, además de perder la oportunidad se pierde también la posibilidad de recomendación de nuevos turistas (Alegre y Cladera en la revista de Economía, Sociedad y Turismo, 2009, p.76)

#### **1.3.1.3. Factores de la satisfacción en el Turismo**

El turismo es un sector relevante en el desarrollo socioeconómico de muchas comunidades, en ese sentido:



“Variados autores han buscado programar modelos que reúnan factores eficaces dirigidas a la competitividad turística de una localidad” (Alhroot & Alalak, 2010, en su publicación Determinantes de satisfacción de un Turista, p. 32).

Sin embargo, debe tomarse en cuenta que es posible influir con diversidad de ejes en un éxito turístico del destino, no obstante las estrategias deben priorizarse hacia la satisfacción del turista (Crouch & Ritchie, 1999, en su publicación de Satisfacción en los turistas, p. 98)

#### **1.3.1.4. Importancia de la Satisfacción**

Muchos autores han establecido la relevancia de la satisfacción del turista pues representa la imagen del destino y también influye en la relación y recomendación a nuevos turistas potenciales (Kotler, Bowen y Makens, en su libro Marketing Tourístico, 2005, p.32).

La satisfacción del turista es muy importante para llevar a cabo una estadía óptima en los destinos que caracterizan a un turismo desarrollado (Meng, Tepanon y Uysal, en su libro Determinantes de la satisfacción de un Turista, 2008, p.89).

En ese sentido, muchas investigaciones previas han determinado que la satisfacción ejerce influencia en el comportamiento posterior a la adquisición (Campo y Yagüe, 2009, p.56).

Finalmente, en razón de la competencia que existe entre diversas agencias (Alegre y Cladera en la revista de Economía, Sociedad y Turismo, 2009, p. 78).

### **1.3.1.5. Experiencias sobre Satisfacción del Turista**

Fourment Paredes manifestó que hace poco una delegación visitó nuestro país desde Japón para verificar las funciones de la Policía de Turismo del Perú, habiendo tomado conocimiento del trabajo que se realizaba en Perú, por la comunicación vía web y al final la visita concluyó en un reportaje.

Este trabajo, forma parte de una iniciativa que planteó Diture, que consolida en el Perú la cultura y conciencia turística.

El funcionario inculcó que el trabajo de la Policía de Turismo es fundamental y su importancia es creciente y forma por tanto parte del INC educa, que es una campaña parte de esta institución (Instituto Nacional de Cultura)

Esta experiencia finalmente, muestra la importancia de fomentar estudios en este rubro y sobre todo haciendo incidencia en la actividad del policía de turismo, cuyos efectos no solo serán en el ámbito de dicha especialidad sino también en el sector económico, social, cultural.

### **1.3.1.6. Dimensiones de Satisfacción del Turista**

De acuerdo a las investigaciones de Mendez (2015), en su artículo “Conociendo al Turista con éxito” señala que existen ciertos criterios o dimensiones para medir la satisfacción del turista respecto a la actividad que reciben de las autoridades del destino de visita – tales como el Policía de Turismo - y estos están vinculados con el perfil que debe tener dicha autoridad, en ese sentido se han considerado tres dimensiones a abordar:

#### **a) Seguridad del Turista**

Esta dimensión evalúa la percepción del turista respecto a su seguridad personal y cautela de bienes de los turistas, y ya que esta es una de las funciones del mismo, se podrá medir en función a los siguientes indicadores:

- a. Percepción de seguridad del turista.
- b. Situaciones delictivas involucradas. (si fue víctima o no)
- c. Actuación del Policía en casos delictivos

#### **b) Orientación al Turista**

Esta dimensión está vinculada con la función orientadora del policía de turismo, específicamente con el nivel de atención que recibe el turista a su llegada a la ciudad. Siendo así se medirán con los siguientes indicadores:

- a. Proporción de información turística adecuada y oportuna.
- b. Orientar sobre servicios turísticos.
- c. Atención preferente en idioma y medidas de accesibilidad (turista extranjero, turista discapacitado, entre otros)

#### **c) Elementos culturales y patrimoniales**

Esta dimensión finalmente, se dirige a la protección, cuidado y conservación de los elementos culturales del con relevancia turística de la localidad, ya que también es función del policía de turismo promover el uso responsable de los sitios turísticos, en ese sentido los indicadores a evaluar serán:

- d. Cautela el cumplimiento de normas internas de los lugares turísticos
- e. Coadyuva la conservación del Patrimonio Turístico.

## 1.3.2. Desempeño Policial

### 1.3.2.1. Nociones Conceptuales de la Labor Policial

Chiavenato (2007), ha definido con amplitud el desempeño de todo trabajador como aquellas actividades observadas en los colaboradores que son importantes para los fines de la organización, y que por lo tanto pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, liderazgo, lealtad y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que contribuya con los propósitos organizacionales. Asimismo, las organizaciones deben garantizar adecuadas condiciones laborales, donde las personas sean visibilizadas según su desempeño y puedan tomarse medidas dirigidas a optimizar tal desempeño (p. 89)

Por otro lado, Werther (1995), ha definido a la medición del desempeño como un *“proceso donde se determina el rendimiento del colaborador”* (p.8).

Ahora bien, sobre los propósitos de la medición de desempeño, ha establecido Chiavenato nuevamente a tres objetivos primordiales para su evaluación:

“Fomentar condiciones de evaluación del potencial de las personas, Fomentar la forma de conducción de dicho potencial y brindar las oportunidades y condiciones de manutención y satisfacción de los mismos”. (Werther, en su libro Administración personal y Recursos Humanos, 1995, p.10)

### **1.3.2.2. Características del Buen Desempeño**

Para poder gestar un buen desempeño es menester establecer un programa estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como entidad especializada en la administración de estos asuntos de seguridad para el turista, y para los actores relacionados a la actividad turística en los espacios públicos y privados.

Así, de acuerdo a la OMT, el adecuado desempeño se mide en función a los aspectos siguientes:

- Delimitación de riesgos potenciales de acuerdo a la zona de ubicación.
- Investigación y prevención de delitos contra los visitantes.
- Protección a los visitantes respecto de delitos como el tráfico ilícito de drogas.
- Cautela del patrimonio turístico frente a ilícitos
- Protección y directivas de comunicación con los medios de comunicación, en el país y en el extranjero.
- Organización de un programa de crisis, en caso de catástrofe.
- Adopción de prácticas de seguridad en la ubicación de los locales respecto a accidentes artificiales.
- Otorgamiento de información y orientación apropiadas para la estancia.
- Dación de un seguro turístico y de asistencia.
- Realización de estadísticas sobre los aspectos más relevantes del turismo en la zona.

### **1.3.2.3. Elementos del Buen Desempeño**

Las personas que se encuentran relacionadas con la prestación de servicios turísticos deben cumplir con los siguientes deberes: inscribirse en el Registro de Turismo; observar los requisitos de inscripción; establecer

instrucciones de publicidad respecto a los servicios; otorgar los datos solicitados por órganos competentes, cumplir con las obligaciones ambientales, entre otros.

Estos procedimientos son de suma relevancia para el trabajo que asume el Policía de Turismo fomentando la importancia de estos aspectos:

- Procesos de protección al consumidor de los servicios turísticos, fundamentados en mecanismos de quejas y reclamos.
- Mecanismos de sensibilización dirigidos por el Policía de Turismo de acuerdo a las campañas hechas por esta entidad.
- Fomento de planes de turismo responsable.

#### **1.3.2.4. Consolidación del Desempeño y Mejora del Comportamiento**

Además de habernos referido al desempeño laboral en sus definiciones básicas, es importante determinar que luego que el directivo establece metas y reglas claras y se ha posibilitado la claridad de los procedimientos de incentivos, formas de reclamación y demás procesos que se circunscriben en la convivencia, el siguiente paso para poder gestionar efectivamente un buen programa de desempeño, consiste en un sistema de motivación, es decir alentar el logro de la meta a través de la relación entre dicho desempeño y las condiciones extrínsecas y condiciones intrínsecas.

### **1.3.2.5. Dimensiones Del Desempeño Laboral**

Las dimensiones que son capaces de medir el desempeño laboral y que han sido empleadas en el diseño del instrumento son:

#### **a) Orientación de resultados**

La orientación a los resultados está referida a la capacidad para poder actuar con optimización de productividad dirigida a optimizar resultados con niveles óptimos de calidad y rendimiento para poder satisfacer eficientemente los requerimientos del cliente, asimismo incorporar la organización y optimizar los estándares propios de excelencia. (Kotler, Bowen y Makens, en su libro Marketing Tourístico, 2005, p.32)

#### **b) Calidad**

La calidad está reflejada en indicadores de capacidad en el producto o servicio brindado y está muy vinculado además la atención a esta dimensión ya que la calidad es el elemento objetivo del desempeño, es la dimensión más cuantificable porque se mide a través de estándares previamente constituidos (Kotler, Bowen y Makens, en su libro Marketing Turístico, 2005, p.32)

#### **c) Iniciativa**

La iniciativa está íntimamente relacionada con la cualidad de proactividad que se espera del personal en una organización, está vinculada también con la forma de resolver y proponer soluciones a gestión de crisis, además de mostrar disposición y versatilidad en situaciones de cambio (Kotler, Bowen y Makens, en su libro Marketing Turístico, 2005, p.33)

#### **d) Trabajo en equipo**

En esta dimensión se evalúa fundamentalmente la capacidad para cooperar e integrar en conjunto un proyecto en común dentro de la organización. Por otro lado, se mide las aptitudes de liderazgo y empatía (Kotler, Bowen y Makens, en su libro Marketing Turístico, 2005, p.33)

### **1.3.3. Labor del Policía de Turismo**

#### **1.3.3.1. Funciones**

De conformidad con el Artículo 3º del DECRETO SUPREMO N° 017-74-IN, se establece que, en concordancia con la misión indicada, las unidades de turismo cumplirán las siguientes funciones generales:

- Cautelar la seguridad personal y bienes de los turistas.
- Otorgar información turística adecuada y oportuna.
- Dirigir a turistas sobre la adecuada utilización de los servicios y bienes turísticos.
- Velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias en relación con la prestación de servicios turísticos.
- Colaborar con los organismos de turismo del Ministerio de Industria y Turismo de todo el país.

Estas funciones nos permiten sistematizarlas en tres criterios:

- a. Seguridad del Turista
- b. Orientación al Turista
- c. Cautela de Patrimonio Turístico



Los cuales servirán para la dimensión de la satisfacción de la actividad del policía de turismo.

### **1.3.3.2. Relevancia de la labor policial**

En nuestro país, la Policía Turística han logrado reducir el índice delictivo en más de un 25%, lo que demuestra la importancia de su presencia en las distintas zonas de interés turístico. Adicionalmente, se destinan recursos para la generación de material de información y prevención que es distribuido en los aeropuertos y centros de información turística del país, con lo que se genera un efecto expansivo, con miras a ofrecer al visitante la mayor cantidad y diversidad de información preventiva para su estadía en el país. Esta información está relacionada con los tipos de delitos más frecuentes, medidas básicas a considerar en su desplazamiento hasta los destinos turísticos y dónde recurrir o a qué números telefónicos llamar en caso de ser víctima de algún hecho delictivo, entre otros.

### **1.3.3.3. Riesgos que entorpecen la labor policial**

Debe tomarse en cuenta que su principal misión es velar por la seguridad y tranquilidad de los turistas que llegan a diario al país. Se encuentran preparados y capacitados para atender cualquier tipo de situación que ponga en riesgo el bienestar tanto de peruanos como extranjeros.

Si bien la falta de integridad y la corrupción se dan en todas las instituciones y en todas las sociedades, existen ciertos atributos e indicadores comunes que suelen hallarse presentes en los casos de altas tasas de falta de integridad policial.

Cabe mencionar, entre otros:

- Expectativas de la sociedad negativas, en general, en cuanto a la integridad de la policía;
- Una cultura de impunidad policial;
- Tolerancia institucionalizada (e incluso prevista) de ingresos percibidos en calidad de soborno;
- Falta de procedimientos claros o falta de supervisión, o ambas cosas;
- Inercia orgánica para la promulgación o la observancia de normas;
- Remuneración insuficiente.

Cada una de estas características se ve facilitada por la oportunidad y estimulada por la falta de consecuencias. Por consiguiente, una estrategia racional contra la falta de integridad y la corrupción de la policía consistiría en reducir las oportunidades y aumentar las probabilidades de que ese tipo de conducta tenga consecuencias.

#### **1.4. Formulación Del Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial de turismo en la ciudad de Trujillo Año - 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación se justifica que según hernandez, fernandez y baptista( 2010,p-40-41) se justifica la presente investigación

##### **1.5.1 Justificación Teórica**

Con esta investigación se quiere dar a conocer la relevancia de estudiar la satisfacción del turista y se continuará con la teoría desarrollada hasta el momento, fortaleciéndola con los aportes del análisis del investigador, asimismo de acuerdo al Dr. Hernandez (2014) la justificación teórica estará orientada al fortalecimiento

epistemológico de las teorías relacionadas bajo criterios de fundamentación doctrinaria.

### **1.5.2 Justificación Metodológica**

Porque se contará con un instrumento de recopilación de información debidamente validado, que servirá para futuras investigaciones relacionadas a la variable de estudio. El instrumento es el cuestionario y la validación será estadística mediante la técnica de fiabilidad de Alfa de Cronbach procesada mediante el software SPSS versión 22, asimismo se guiará un análisis de validez y confiabilidad de la técnica Spearman Brown, con lo cual será de utilidad para investigaciones posteriores.

### **1.5.3 Justificación Social**

Esta investigación será relevante para la ciudad de Trujillo ya que permite poner en palestra la importancia que tiene el turista en el desarrollo local de la provincia, así como priorizar su satisfacción para el logro de los objetivos de la política de gestión. Los beneficiarios indirectos serán los turistas, ya que podrán disponer de una mejor estancia en la provincia, los beneficiarios directos son los policías de turismo pues podrán mejorar su desempeño.

### **1.5.4 Justificación Práctica**

La tesis repercutirá fundamentalmente en los policías de turismo y en la gestión administrativa de todo el personal policial, adicionalmente impactará en los turistas y en el comercio local ya que se procurará generar mejores condiciones para ellos. Logrando la finalidad ulterior de la investigación reflejada en la optimización del desempeño del policía de turismo para una satisfacción idónea de los turistas que visitan la localidad.

### **1.5.5 Conveniencia**

Porque la problemática de insatisfacción del turista, sobre todo extranjero es muy notoria en la ciudad de Trujillo, de ahí que urja abordar el tema de investigación por medio de técnicas como la administración participativa en beneficio tanto para los policías como para turistas.

## **1.6. Hipótesis**

El nivel de satisfacción respecto a la labor policial de turismo en la ciudad de Trujillo es medio.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general. -**

Determinar el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en el a ciudad de Trujillo Año- 2018

### **1.7.2. Objetivos específicos**

**O<sub>1</sub>**. Analizar el nivel de desempeño de la policía de Turismo en la ciudad de Trujillo

**O<sub>2</sub>**. Identificar la percepción respecto a los niveles de satisfacción del turista por parte de la policía de turismo en la ciudad de Trujillo Año - 2018.

**O<sub>3</sub>**. Proponer un programa de fortalecimiento de mejora de la labor policial para optimizar la satisfacción del turista que vista la ciudad de Trujillo Año -2018

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación tiene por el eje de análisis, un tipo cuantitativo, y por el grado de manipulación de variables, su tipo es **no experimental**. Asimismo, es una investigación **aplicada** ya que fundamenta su propuesta, pero no la ejecutará. Según Hernández, et al. (2014), afirma que son estudios que se realiza sin manipulación de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos

### 2.2. Diseño de Investigación

Su diseño es **descriptivo**, ya que pretende establecer el tipo de relación que existe entre las variables.



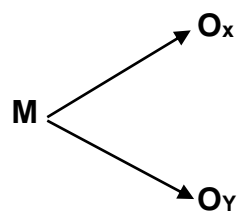
### 2.3. Variables y Operacionalización

#### 2.3.1. Variables

**M: MUESTRA**

**O<sub>x</sub> : Labor del Policía de Turismo**

**O<sub>y</sub> : Satisfacción del turista**



#### 2.3.2. Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V 1: Satisfacción del turista</b>	Es el foco de las estrategias enfocadas en el turista que permitan generar nuevos recursos para las demandas sociales existentes (Crouch & Ritchie, 1999)	La satisfacción del turista es el conjunto de características positivas que determinarán su conformidad con los servicios recibidos y se medirá a través de un test de satisfacción.	Orientación al Turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención brindada por la policía de turismo</li> <li>Calificación del buen trato sobre los servicios turísticos</li> <li>Información turística adecuada y oportuna.</li> </ul>	Ordinal
			Seguridad del Turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción del turista sobre la seguridad</li> <li>Registro de denuncias hechas en perjuicio del patrimonio turístico.</li> <li>Actas de incidencias policiales en casos delictivos contra el patrimonio turístico</li> </ul>	Nominal
			Elementos culturales y patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisa el cumplimiento de normas internas de los lugares turísticos</li> <li>Colabora con la conservación del Patrimonio Turístico.</li> </ul>	Ordinal

<b>V2: Labor del Policía de Turismo</b>	Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización (Chiavenato, 2007)	Es el conjunto de características esperadas de un profesional policial dedicado a la cautela del turismo y será medido mediante un test (técnica: encuesta) de desempeño.	Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de cumplimiento de actividades asignadas.</li> <li>- Cumplimiento de las tareas que se le encomienda.</li> <li>- Actas de errores o faltas en el trabajo (memorándums, sanciones, etc).</li> </ul>	Nominal
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de uso de los recursos.</li> <li>- Relación de aprobación de supervisión</li> <li>- Relación de reconocimientos en el trabajo.</li> </ul>	
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de nuevas ideas para mejorar los procesos.</li> <li>- Cuaderno de propuestas para anticiparse a las dificultades.</li> </ul>	
			Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de aptitud para integrarse al equipo.</li> <li>- Identificación con los objetivos del equipo.</li> <li>- Acta de Planificación de actividades.</li> </ul>	

**Nota: teoría extraída para determinar la labor del policía de turismo año 2018 basándose en la dimensión de las variables labor policial que se encuentra basada (Chiavenato, 2007)**

## 2.4. Población y Muestra

### 2.4.1. Población

- La primera población está conformada por 45 policías de la división de Turismo en la ciudad de Trujillo.
- La segunda población está determinada por la totalidad de turistas que llegaron a la ciudad de Trujillo en el año 2016 que son 1.241 271 turistas. Nacionales y extranjeros. (Fuente:GERCETUR)

### 2.4.2. Muestra

- La muestra está conformada por la totalidad de la población debido a la extensión de la misma, conformando una población muestral: 45 policías.
- La muestra está conformada por 266 turistas a un nivel de confiabilidad del 96%, para ello se aplicará el muestreo aleatorio simple con población finita

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

Dónde:

**N** = Tamaño de la población

**Z** = Nivel de confianza (1.96)

**p** = Porcentaje de error y fracaso (0.6)

**q** = Porcentaje de error y fracaso (0.5)

**e** = Error muestral (0.06)

**n** = Tamaño muestral.

DATOS:

**N:** 1.241 271 turistas.

**e:** 0.06 nivel de error

**Z:** 1.96 nivel de confianza

**p:** 0.5



**q: 0.5**

Aplicando la formula muestral:

$$n = \frac{1.241\ 271(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (190000 - 1) + (1.96)^2 * 0.6 * 0.5}$$

$$n = \frac{1192116,668}{4469,5324}$$

$$n = 266 \text{ turistas}$$

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

<b>Técnica:</b>	<b>Instrumento:</b>
Encuesta	Cuestionario

### **Validez y confiabilidad:**

La validez y confiabilidad del instrumento será delimitado por la técnica de alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS versión 22, se realizará la aplicación de la prueba piloto y codificación de datos en el software, posteriormente se aplicará el análisis de fiabilidad y se procesarán los resultados, generando la validez interna y externa así como la confiabilidad del instrumento.

## **2.6. Métodos de Análisis de datos**

Los métodos utilizados en la investigación serán los de estadística inferencial y descriptiva.

## **2.7. Aspectos éticos**

En la investigación se han respetado los criterios de confidencialidad y originalidad, así como los derechos de autor.

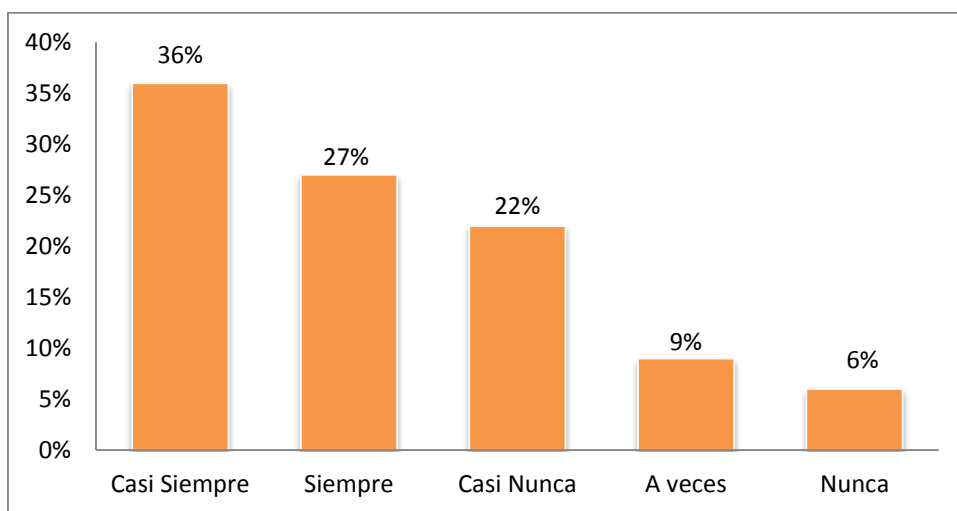
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Instrumento: Desempeño Policial

**Objetivo 1: Analizar el nivel de desempeño de la policía de Turismo en la ciudad de Trujillo**

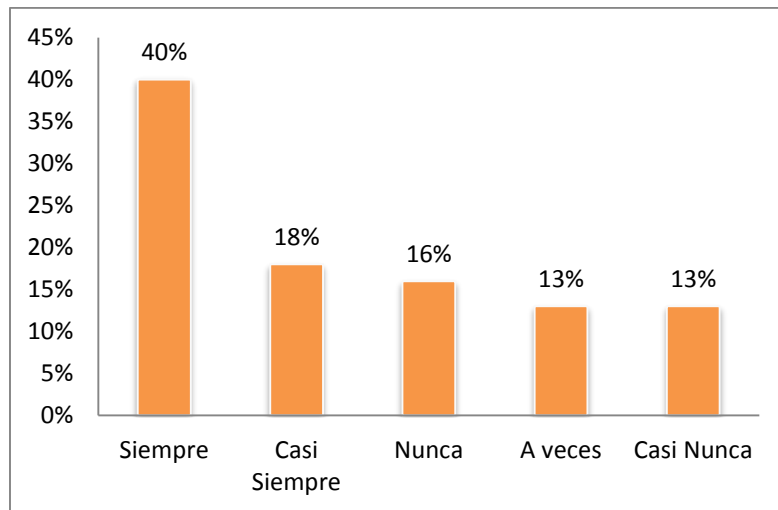
##### 3.1.1. Dimensión: Orientación de Resultados

.



**Figura 1: Registro de cumplimiento de actividades asignadas como PNP.**

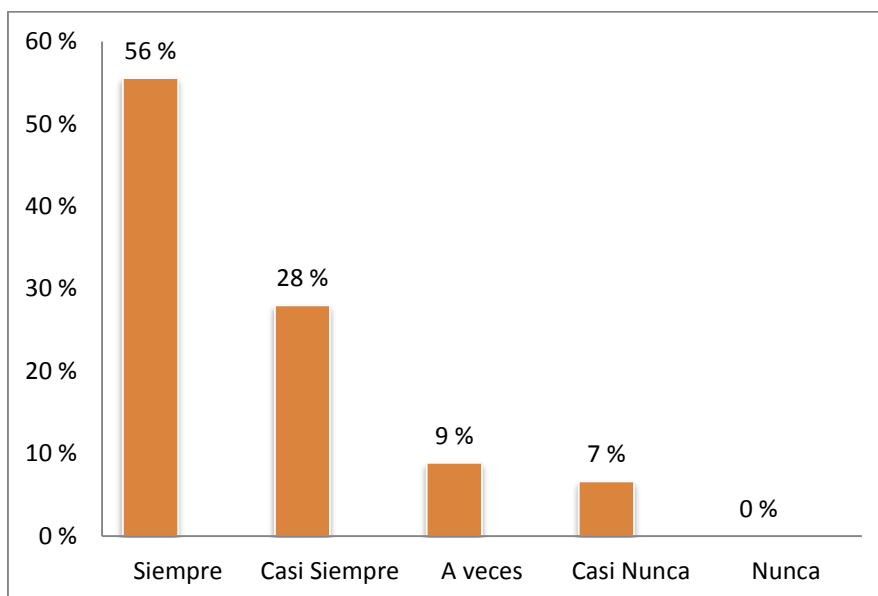
En la figura 1: nos explica de los 45 participantes, el 36% respondió al ítem de Casi siempre cumple sus actividades que vienen hacer de efectivos, el 27%, siempre, un 22% responde a casi nunca, 9% a veces y un 6% nunca. Sabemos que la institución de las fuerzas armadas como es la PNP no tienen una capacitación adecuada o una motivación entre los mismo jefes y colegas.



Aplicación del cuestionario PNP

### Figura 2: Cumple las tareas que se le encomienda

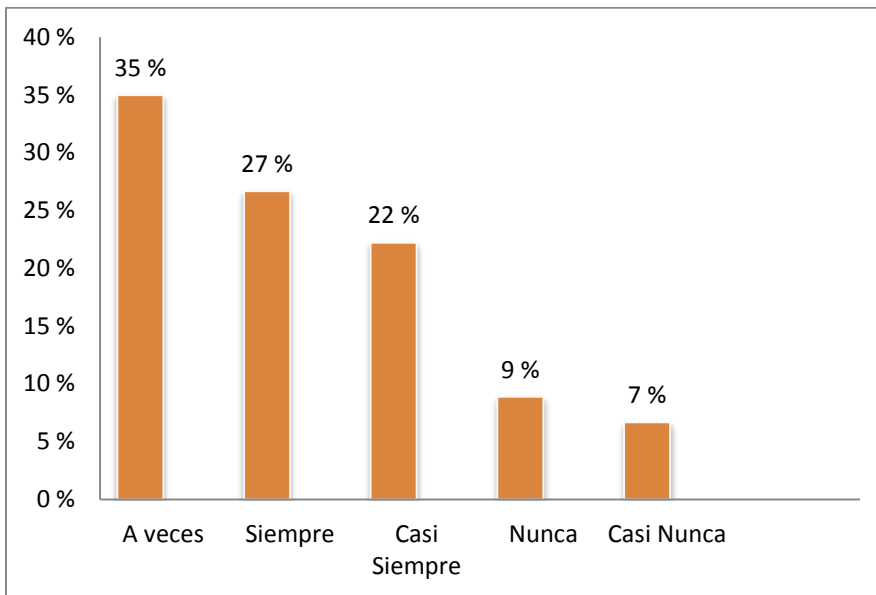
Asimilando la figura 2: de un total de 45 participantes, el 40% respondió al ítem siempre, el 18%, Casi siempre, un 16% nunca, un 13% responde a veces, así también un 13% casi nunca. Llegamos a indicar que la mayoría de los participantes siempre cumple las tareas encomendadas que les da la institución ya que la mayoría del personal de la PNP no cumple sus órdenes.



Aplicación del cuestionario PNP

### **Figura 3: Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto**

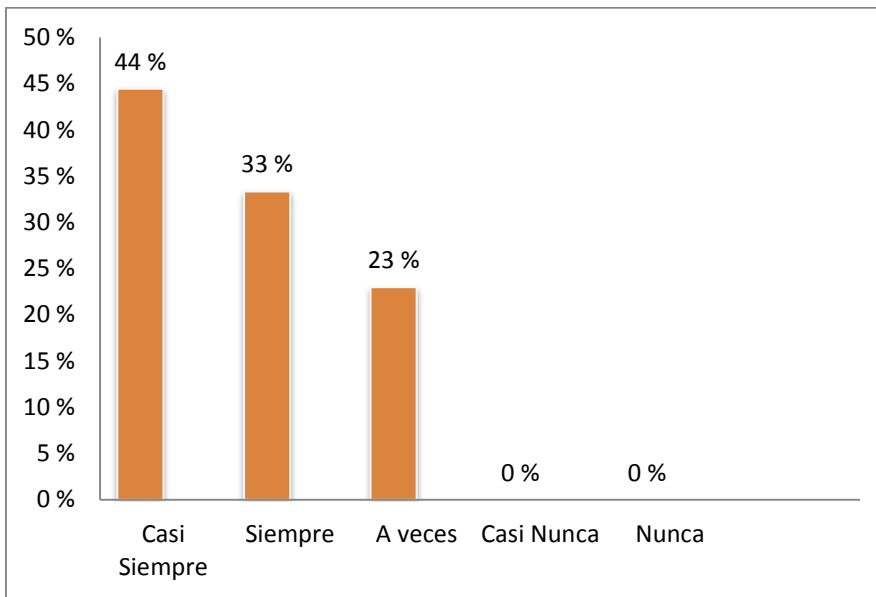
En la figura 3: podemos decir que 45 participantes, el 56% respondió al ítem Siempre que vine hacer 25 personas de la PNP que están en actividad de turismo, el 28%, Casi siempre, un 9% responde a veces y un 7% casi nunca. esto significa que siempre están atentos en su puesto de trabajo ya que es un promedio muy aceptable para ellos como la institución como para la sociedad atreves de ir a que les dé información o una duda que tenga.



Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 4: Entiende las funciones y responsabilidades del puesto**

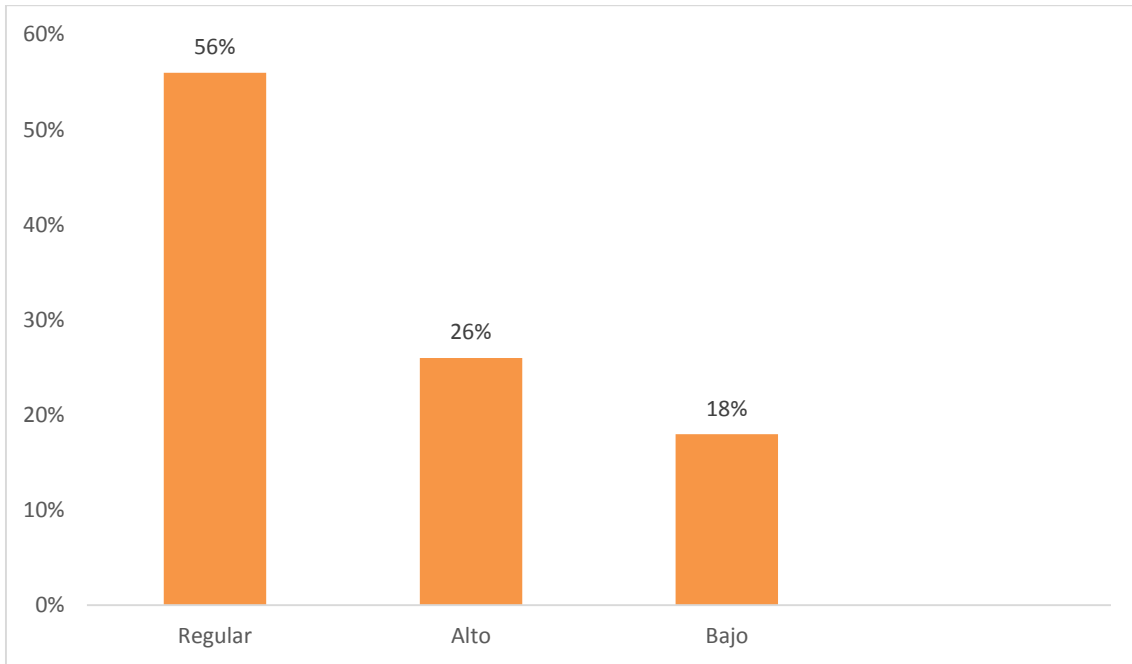
Según la figura 4: de un total de 45 participantes efectivos policiales, el 35% respondió A veces, el 27%, Siempre, un 22% responde a Casi Siempre, 9% nunca y un 7% casi nunca. Podemos concluir que durante el tiempo de su preparación no son lo suficiente para poder salir de la institución a realizar su labor.



Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 5: Tiene acta de errores o faltas en el trabajo (memorándums, sanciones, etc.)**

Según la figura 5: de un total de 45 participantes, el 44% respondió al ítem de Casi Siempre, el 33%, siempre y un 23% responde a veces. Podemos decir que 44% de oficiales de la PNP casi siempre tienen esos errores por la falta de capacitación y comunicación entre ellos



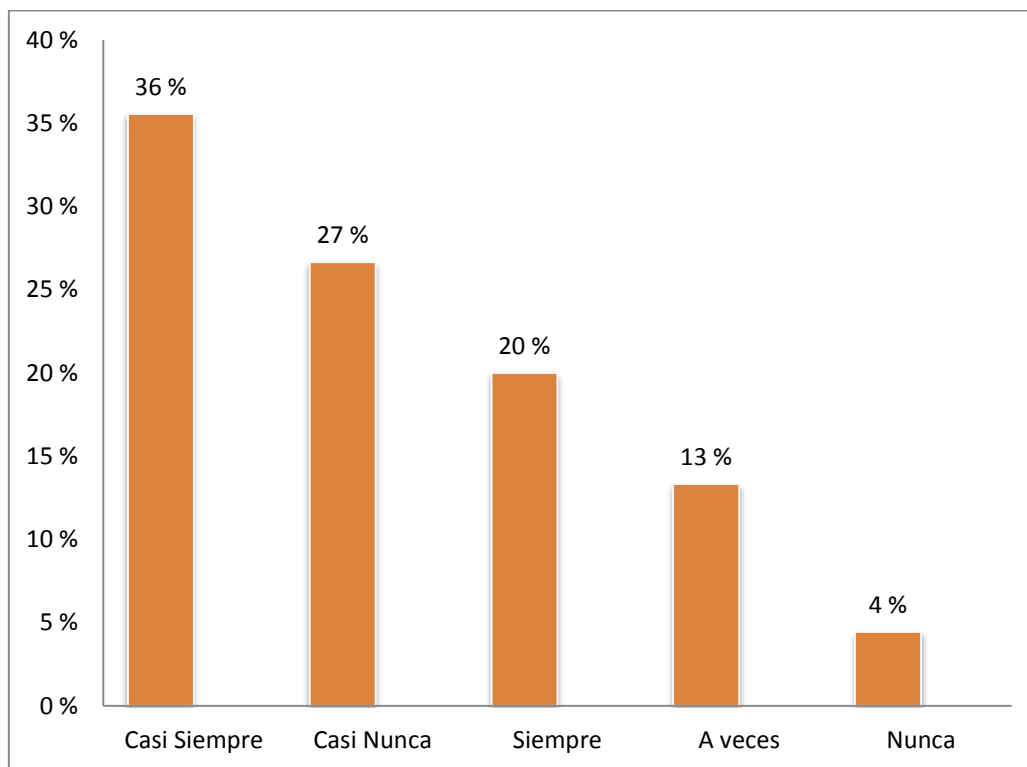
Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 6: Nivel de la dimensión Orientación de Resultados**

Analizando la figura 6: 45 participantes, el 56%, se encuentra en un nivel regular, el 26% en un nivel alto y el 18% en un nivel bajo. esto significa que es un porcentaje muy sobrellevado a sus labores.

**Identificar la percepción respecto a los niveles de satisfacción del turista por parte de la policía de turismo en la ciudad de Trujillo Año - 2018.**

**3.1.2. Dimensión: Calidad**

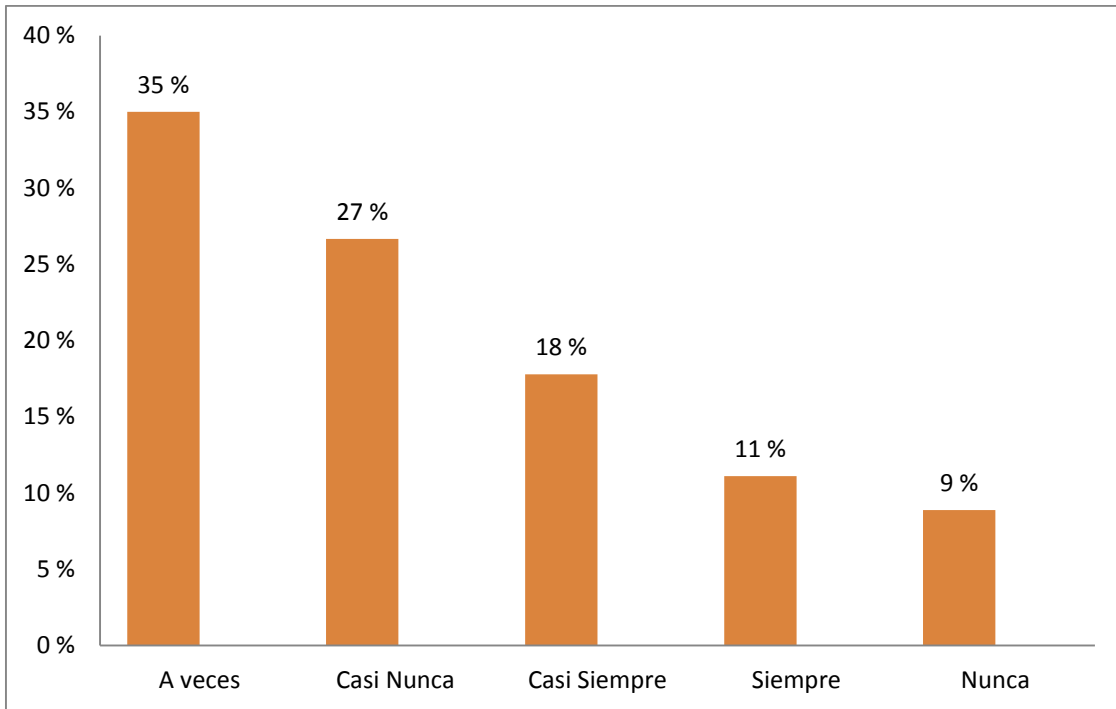


Aplicación del cuestionario PNP

**Figura 7: Revisa y controla el uso de los recursos**

**Analizando la figura 7:** de los 45 participantes, el 36% respondió al ítem de Casi siempre, el 27%, Casi nunca, un 20% responde a siempre, 13% a veces y un 4% nunca. esto pasa continuamente ya sea en las comisarías como en lo patrullaje en algunas áreas o divisiones hay más formación, calidad, responsabilidad, trabajo en equipo.

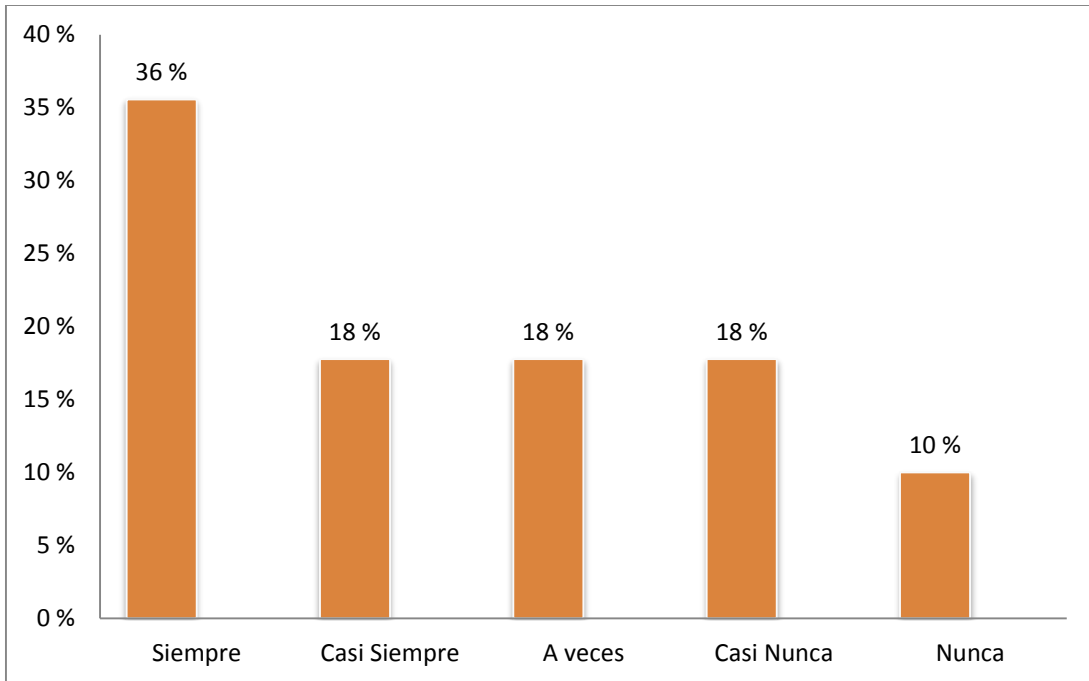




Aplicación del cuestionario PNP

**Figura 8: Tiene una relación de aprobación de supervisión**

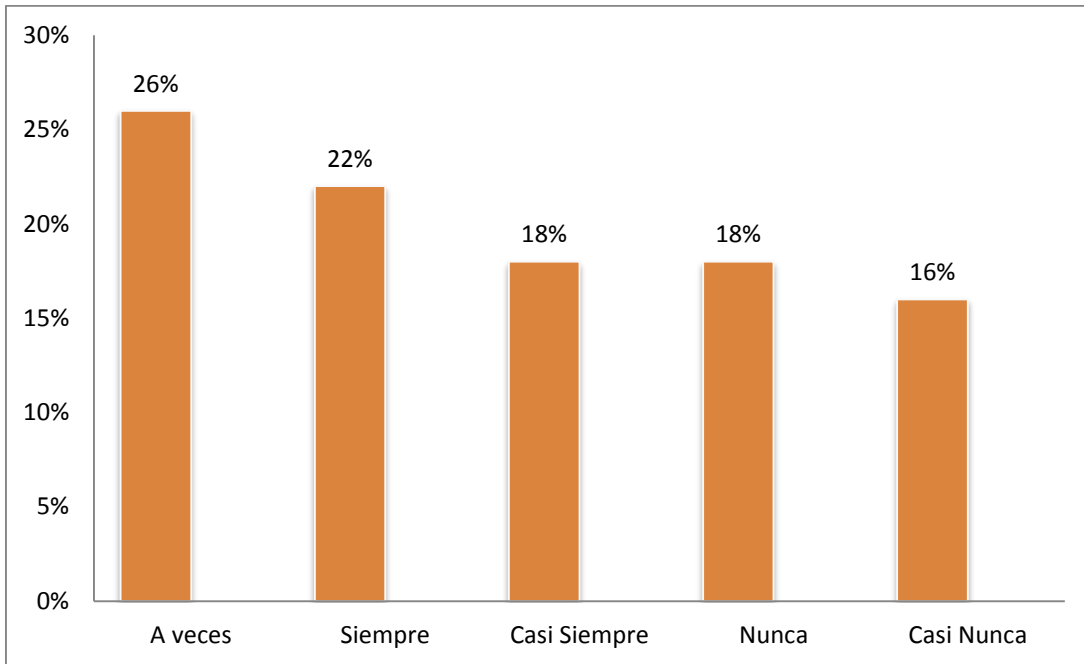
En la figura 8: de un total de 45 participantes, el 35% respondió al ítem de A veces, el 27%, Casi nunca, un 18% responde a Casi siempre, 11% siempre y un 9% nunca. Llegamos a decir que A veces tienes una relación de aprobación de supervisión ya que es algo preocupante porque si no hay supervisión todo trabajo no lo hacen correctamente para el buen funcionamiento de la labor a realizar mientras el 9% Nunca tiene una aprobación de superviso



Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 9: Articula ideas de forma eficaz**

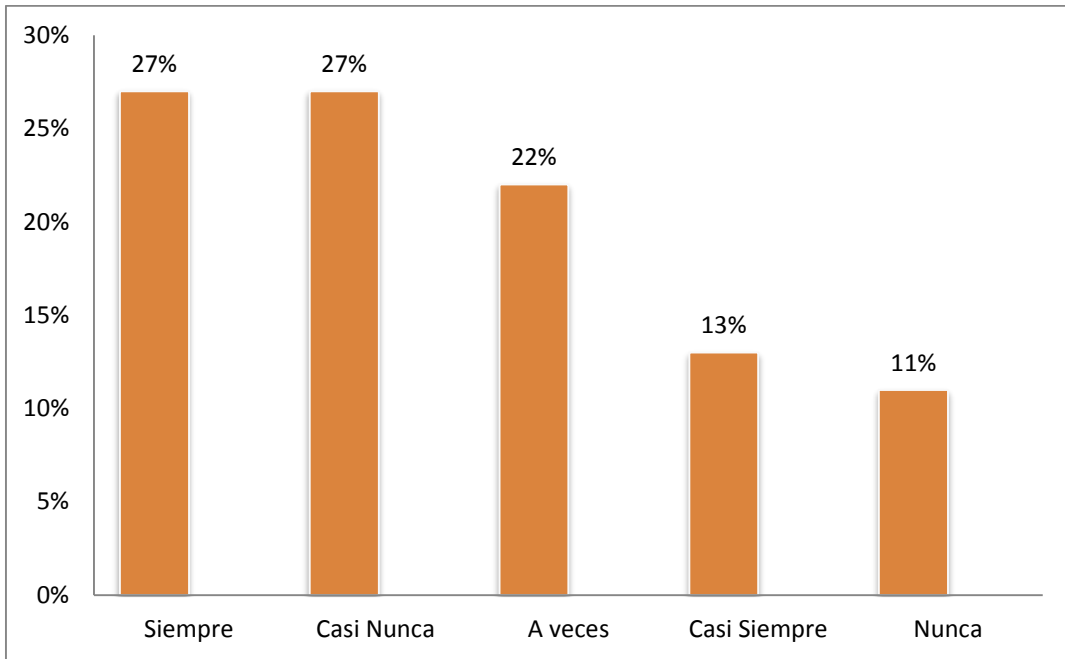
Analizando la figura 9: 45 participantes, el 36% respondió al ítem Siempre, el 18%, Casi nunca, un 18% responde a veces, 18% casi siempre y un 10% nunca. Siempre articulan ideas de forma eficaz para el buen trabajo o manejo de sus actividades a realizar para ser el bien a la sociedad



Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 10: Tiene una Relación de reconocimientos en el trabajo**

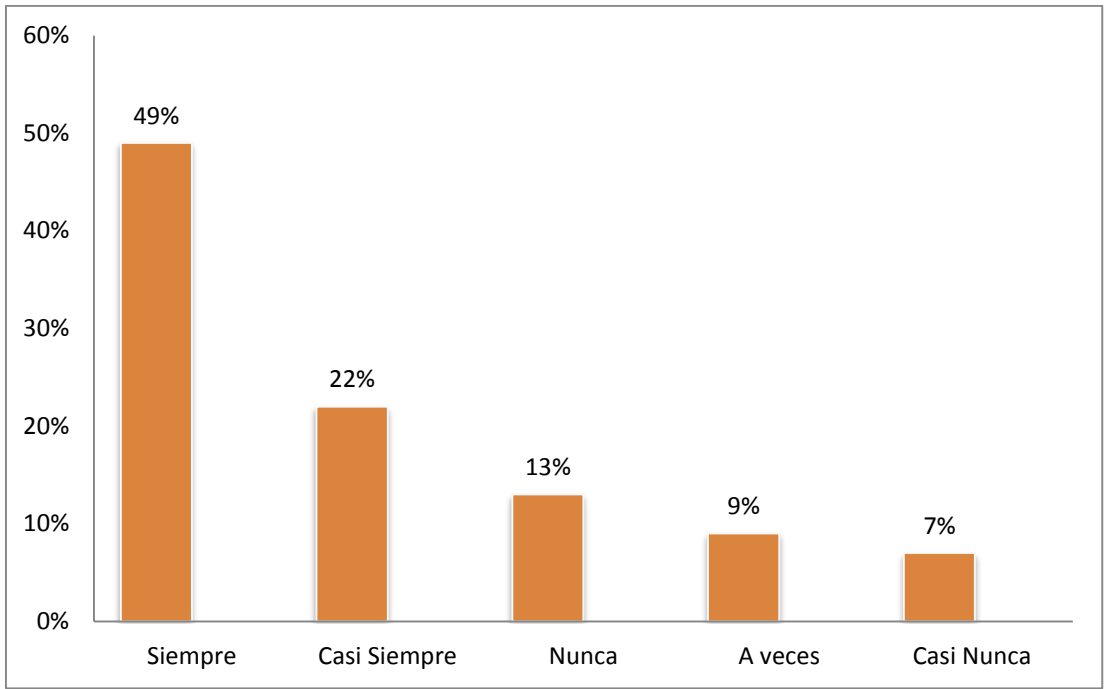
Según la figura 10: 45 participantes, el 26% respondió al ítem de A veces, el 22%, siempre, un 18% responde a casi siempre, 18% también responde a nunca y un 16% casi nunca. Podemos decir que no hay dialogo entre ellos o con sus superiores que ellos son los que alientan hacer el trabajo correcto .



Aplicación del cuestionario PNP

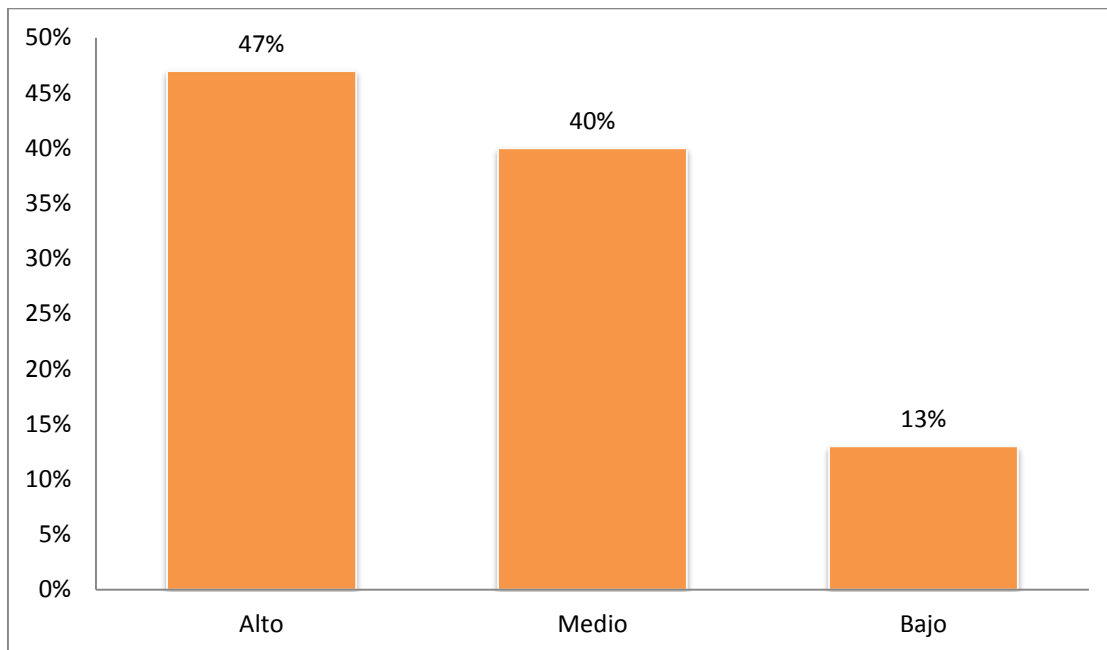
**Figura 11: Vigila el cumplimiento de sus funciones como PNP Turismo**

Según la figura 11 : 45 participantes 27% respondió al ítem de Casi Nunca, así también el 27% responde a Siempre, el 22%, a veces, un 13% responde a casi siempre, y un 11%, nunca. esto lleva analizar que si hay ordenes, pero en algunos casos los policías mismo de turismo no lo cumple ósea Casi siempre.



**Figura 2: Vela por el cuidado del patrimonio cultural**

Analizando la figura 12: 45 participantes, el 49% respondió al ítem de Siempre, el 22%, Casi siempre, un 13% responde a Nunca, 9% a veces y un 7% casi nunca. Podemos decir que es un porcentaje un poco preocupante para la sociedad como para la institución porque es su obligación.



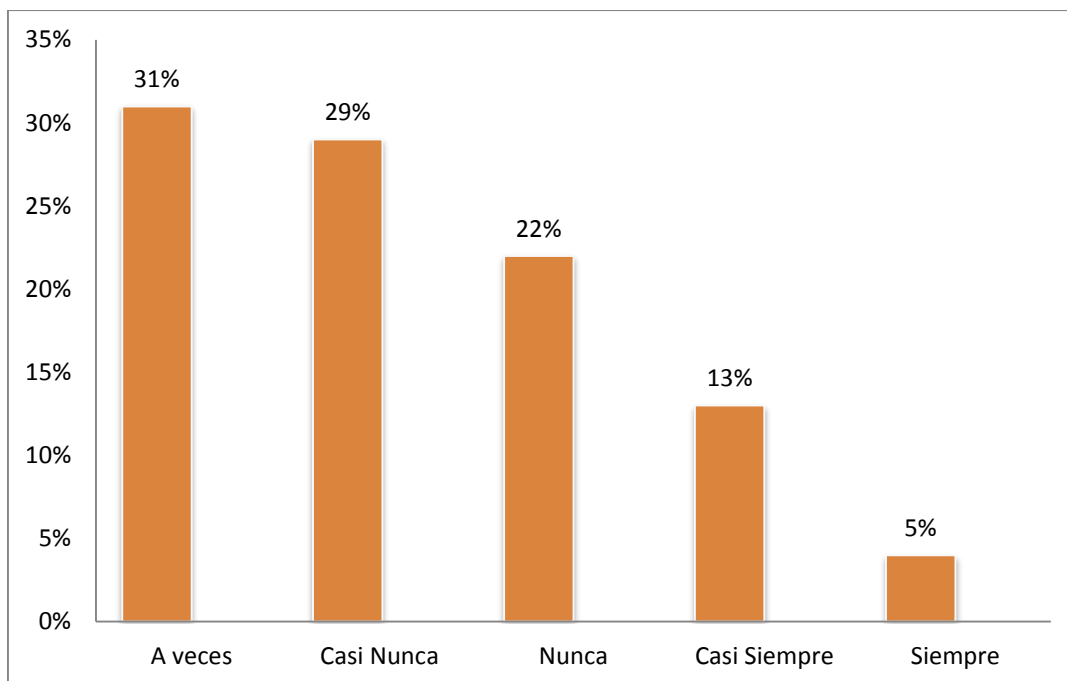
Aplicación del cuestionario PNP

**Figura 3: Nivel de la dimensión Calidad**

Según la figura 13: 45 participantes, el 47% se encuentra en un nivel alto, el 40% en un nivel regular y el 13% en un nivel bajo,

## Proponer un programa de fortalecimiento de mejora de la labor policial para optimizar la satisfacción del turista que visita la ciudad de Trujillo Año -2018

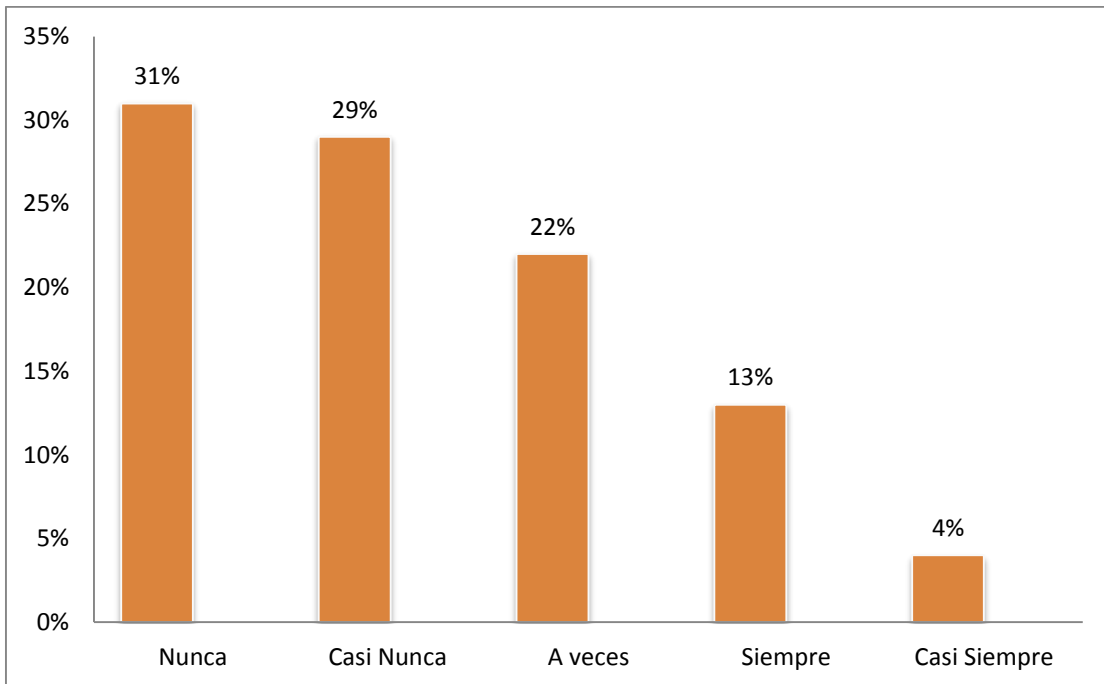
### 3.1.3. Dimensión: Iniciativa



Aplicación del cuestionario PNP

#### Figura 4 Plantea nuevas ideas para mejorar los procesos.

Según la figura 14: de 45 participantes, el 31% respondió al ítem de A veces, el 29%, Casi nunca, un 22% responde a nunca, 12% casi siempre y un 4% siempre.

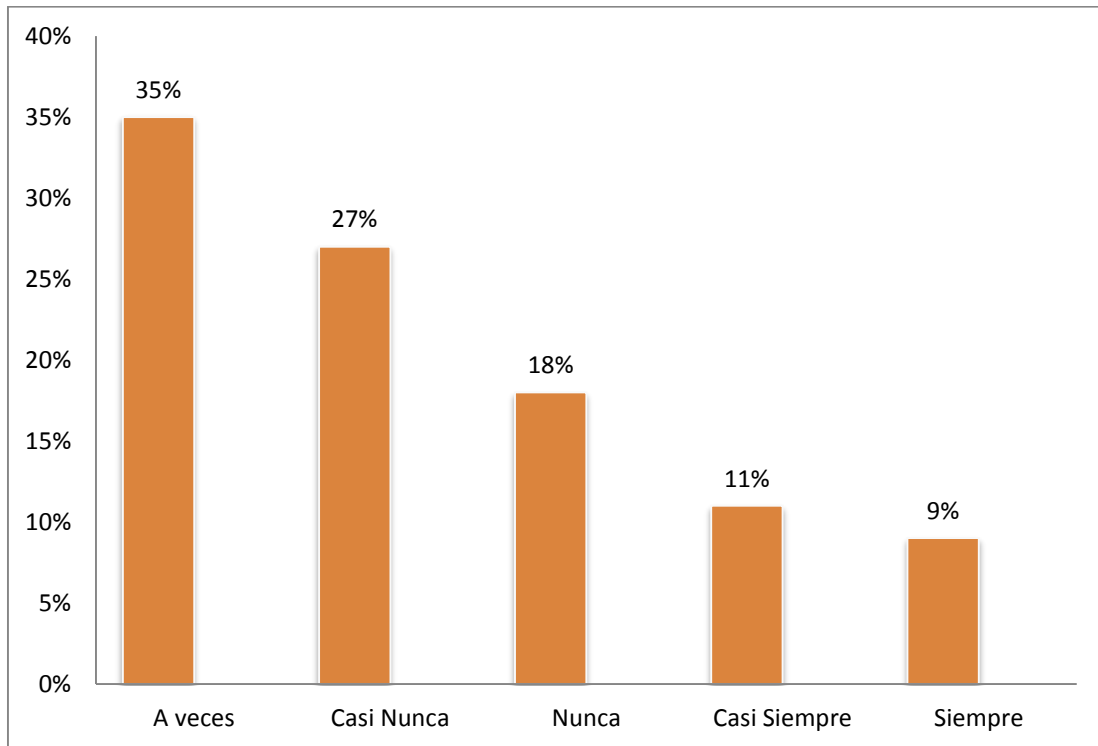


Aplicación del cuestionario PNP

**Figura 5: Es capaz de identificar problemas**

Explicando la figura 15: de 45 participantes, el 31% respondió al ítem de Nunca, el 29%, Casi nunca, un 22% responde a veces, 13% siempre y un 4% casi siempre. Sabemos que la PNP a pesar que es una institución de armas son muy estrictos en su función, siempre hay errores.

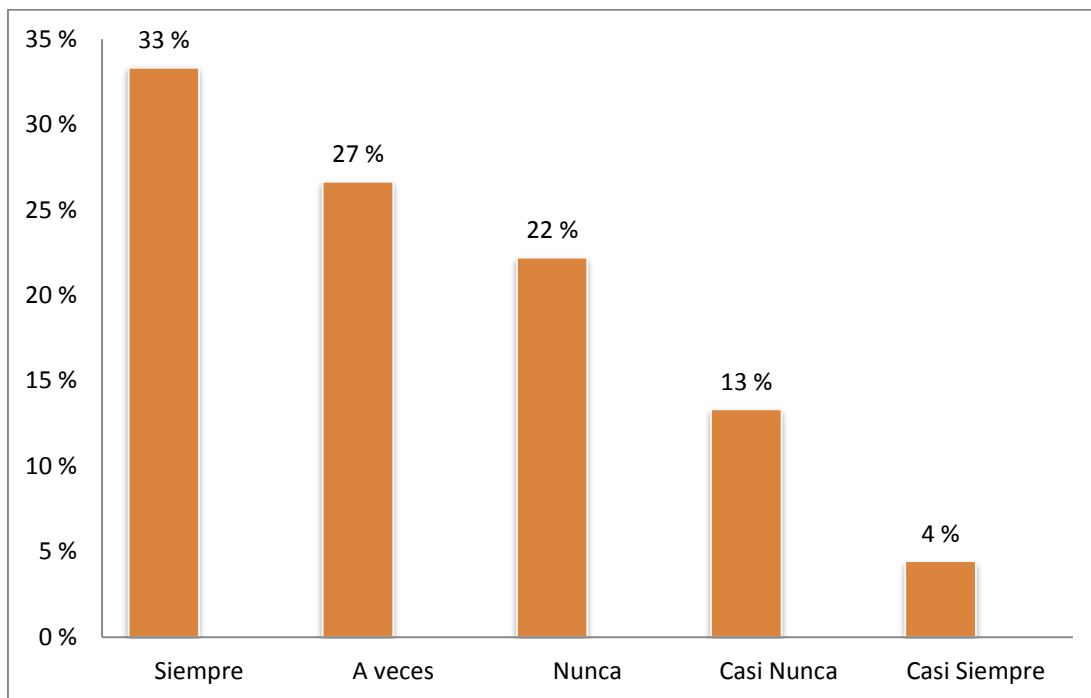




Aplicación del cuestionario PNP

**Figura 6: Está pendiente de la orientación y cuidado de los bienes nacionales**

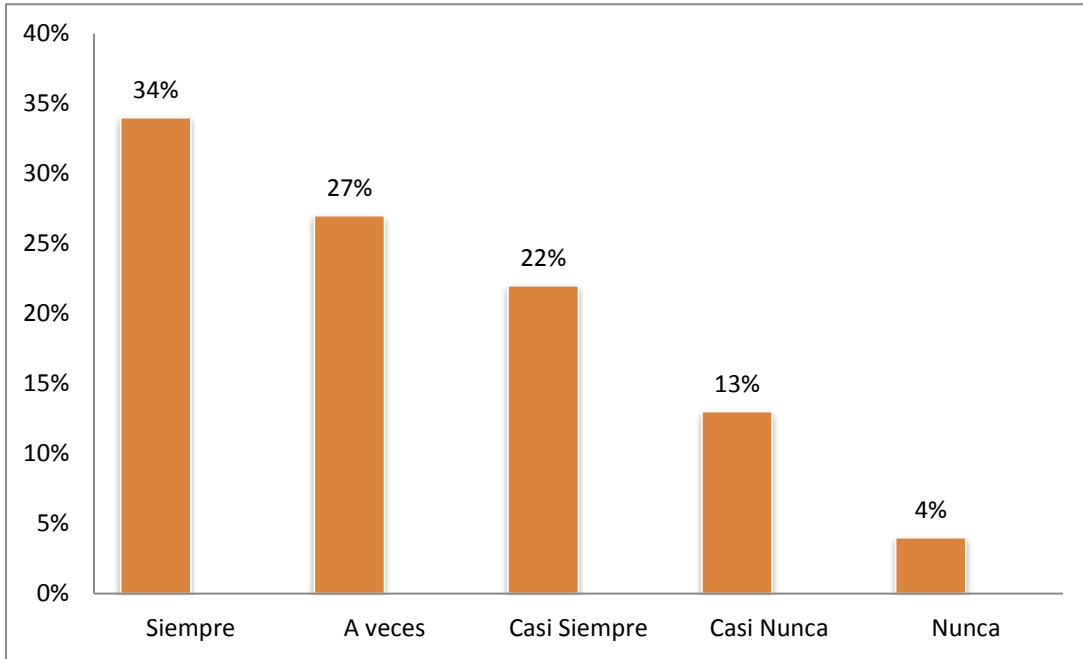
Analizando la figura 16: de 45 participantes, el 35% respondió al ítem de A veces, el 27%, Casi nunca, un 18% responde a nunca, 11% casi siempre y un 9% siempre. Podemos concluir que la mayoría de los policías de turismo no tiene ni siquiera conocimientos de sus bienes nacionales o culturales no están capacitados.



Aplicación del cuestionario PNP

**Figura 7 Tiene un cuaderno de propuestas para anticiparse a las dificultades.**

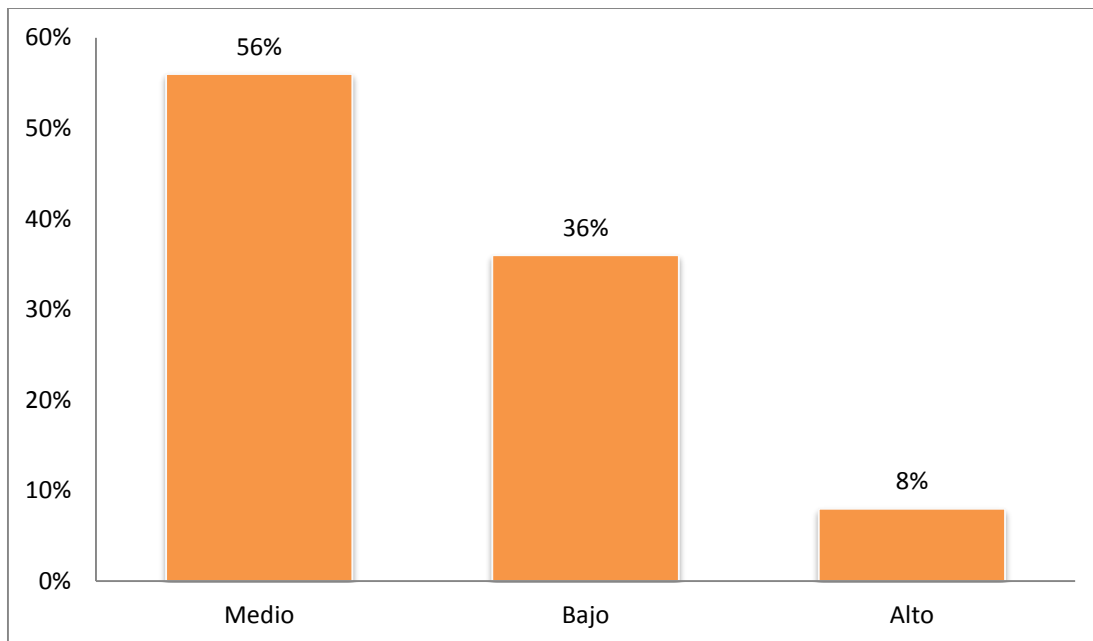
Analizando la figura17: de 45 participantes, el 33% respondió al ítem de Siempre, el 27%, a veces, un 22% responde a nunca, 13% casi nunca y un 4% casi siempre.



Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 18: se encuentra presto a brindar información sobre los patrimonios turístico**

Según la figura 18: de 45 participantes, el 34% respondió al ítem Siempre, el 27%, a veces, un 22% responde a casi siempre, 13% casi nunca y un 4% nunca.

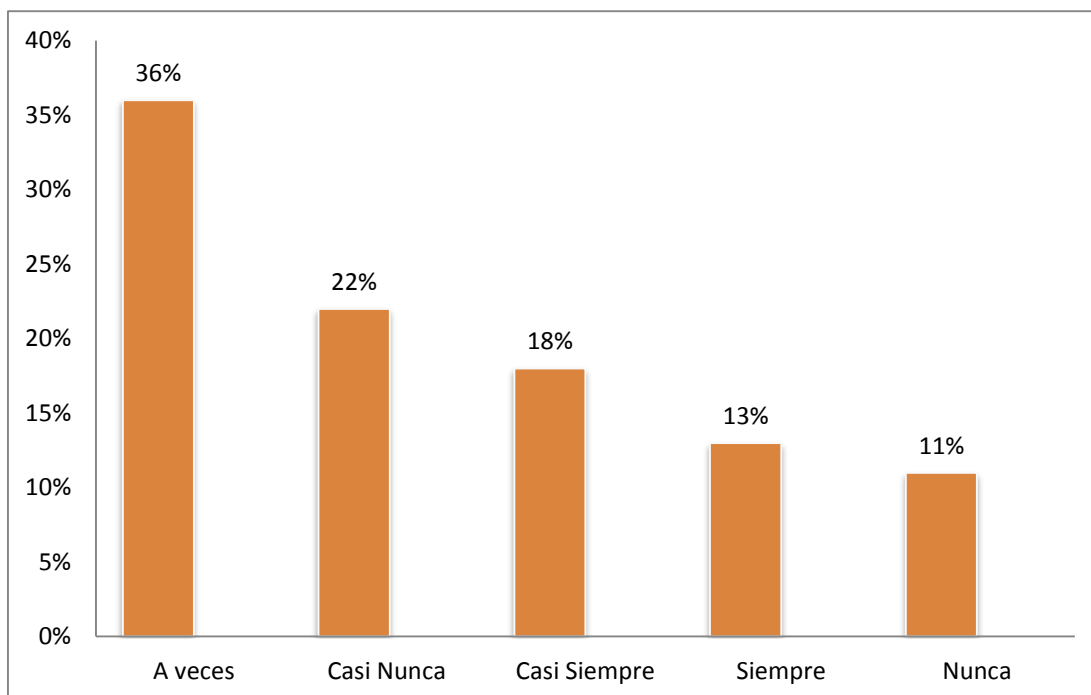


Aplicación del cuestionario PNP.

**Figura 19: Nivel de la dimensión Observancia de principios**

Observando la figura19: de 45 participantes, el 56% se encuentra en un nivel regular, el 36% en un nivel bajo y el 8% en un nivel alto.

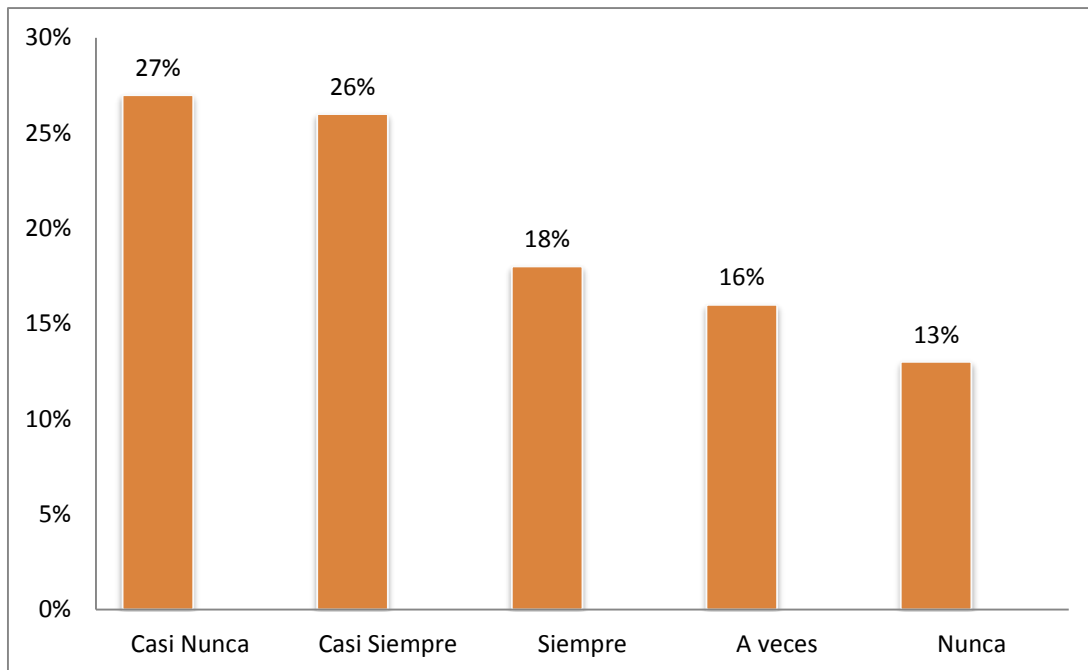
### 3.1.4. Dimensión: Trabajo en Equipo



Aplicación del cuestionario PNP

#### **figura 10: Muestra aptitud para integrarse al equipo.**

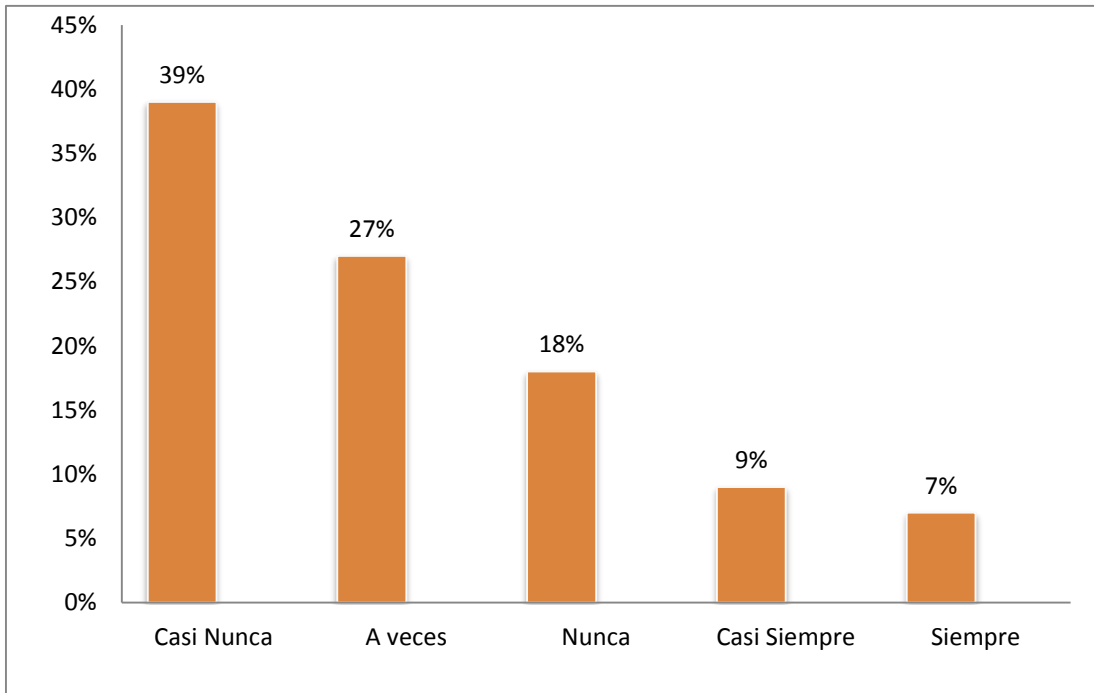
Según la figura 20: de 45 participantes, el 36% respondió al ítem de A veces, el 22%, Casi nunca, un 18% responde a casi siempre, 13% siempre y un 11% nunca.



Aplicación del cuestionario PNP

**figura 21: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.**

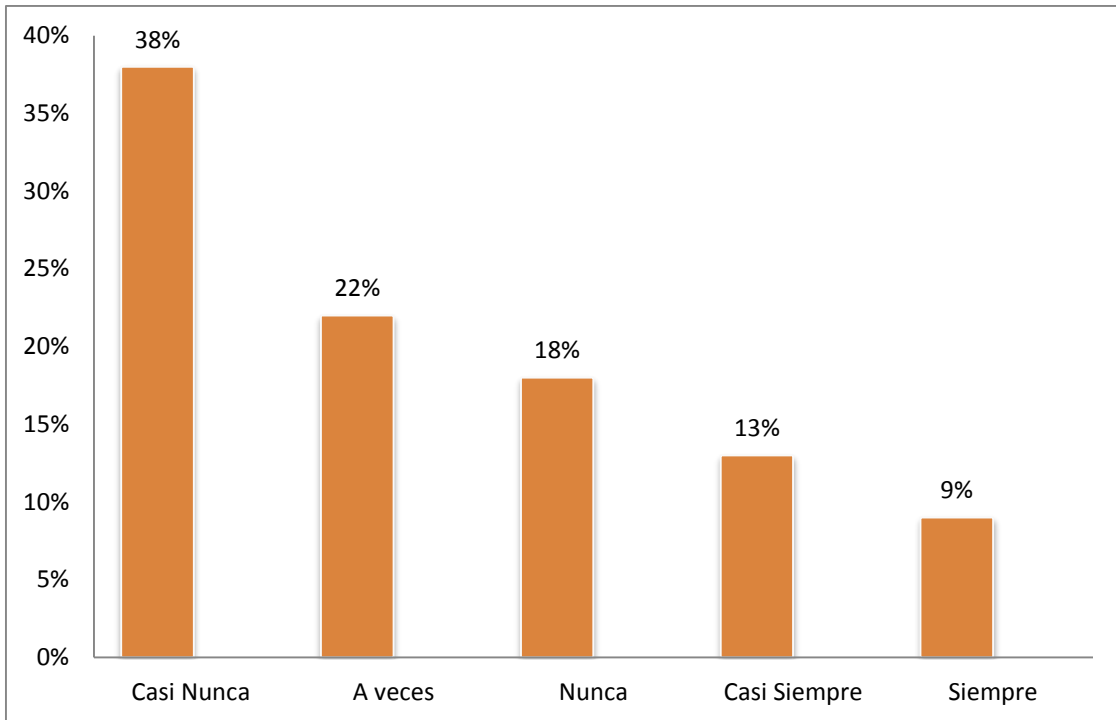
Analizando la figura 21: de 45 participantes, el 27% respondió al ítem de Casi Nunca, el 26% respondió Casi siempre, un 18% responde a siempre, 16% a veces y un 13% nunca.



Aplicación del cuestionario PNP.

**figura 22: Trabaja bien con distintos tipos de persona.**

Analizando la figura 22: de 45 participantes efectivos policiales de turismo, el 39% respondió al ítem de casi Nunca, el 27%, a veces, un 18% responde a nunca, 7% siempre y un 9% casi siempre.

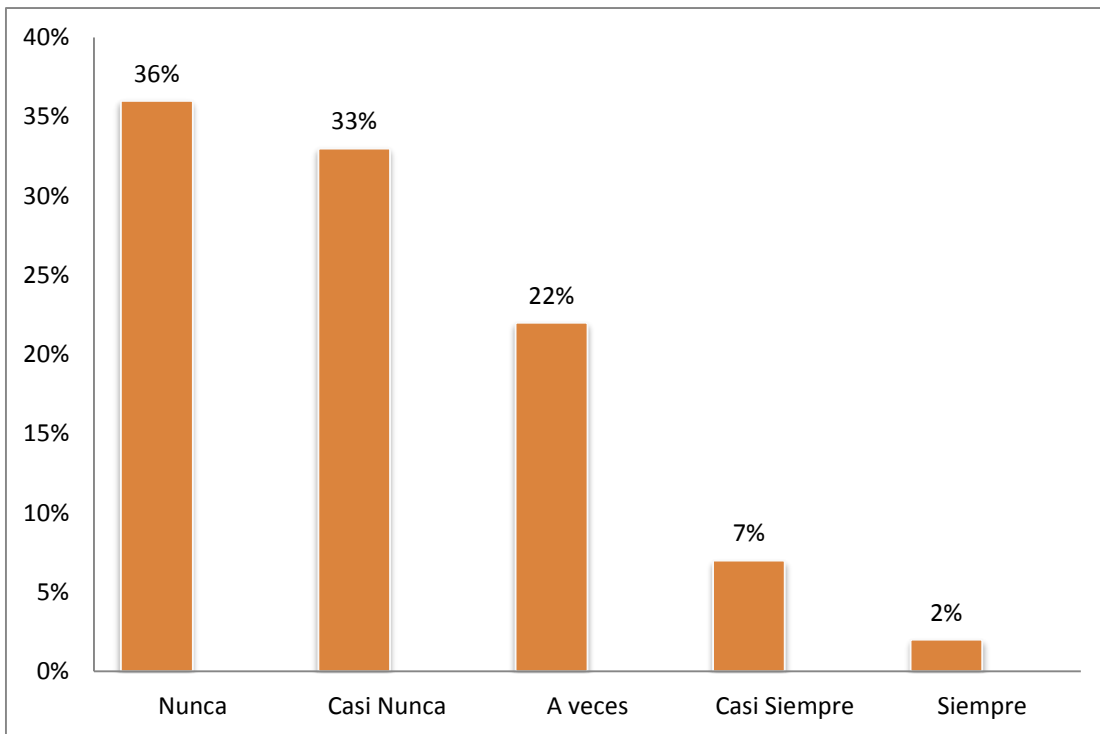


Aplicación del cuestionario PNP.

**figura 23: Planifica sus actividades.**

Analizando la figura23: total de 45 participantes, el 38% respondió al ítem de Casi nunca, el 22%, a veces, un 18% responde a nunca, 13% casi siempre y un 9% siempre.

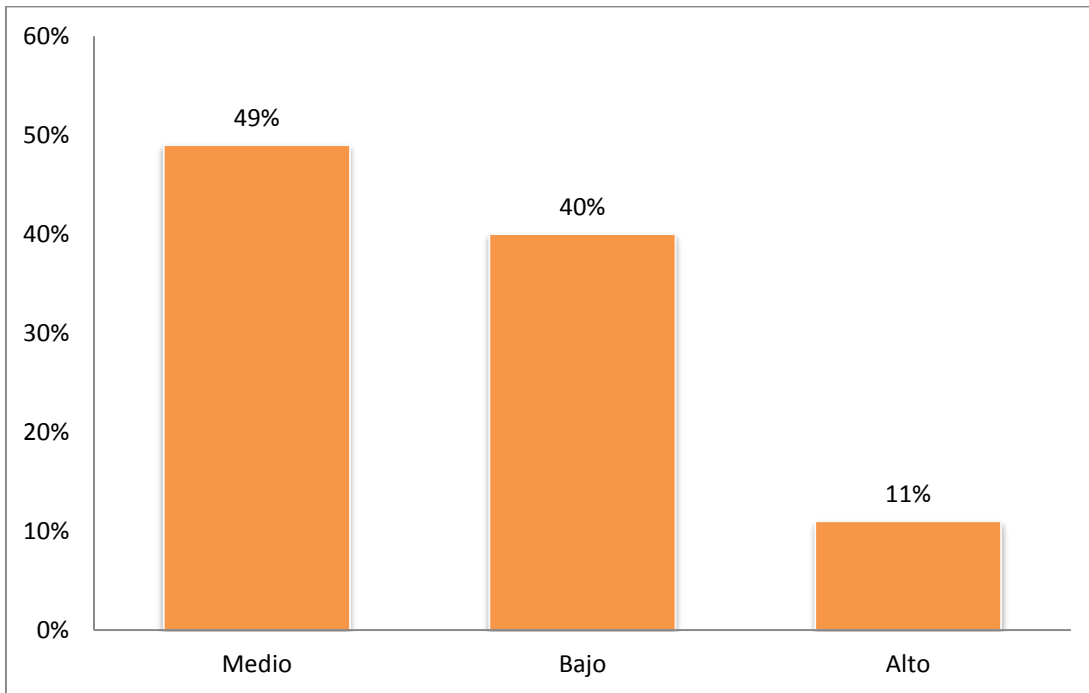




Aplicación del cuestionario PNP.

**figura 24: Motiva a su equipo para conseguir los objetivos**

Según la figura 24: de 45 participantes, el 36% respondió al ítem de Nunca, el 33%, Casi nunca, un 22% responde a veces, 7% casi siempre y un 2% siempre. Podemos decir que casi nunca utiliza la motivación como un medio favorable para el desarrollo de actividades y solo una persona de las 45 encuestadas refiere que siempre intenta motivar a su equipo



Aplicación del cuestionario PNP.

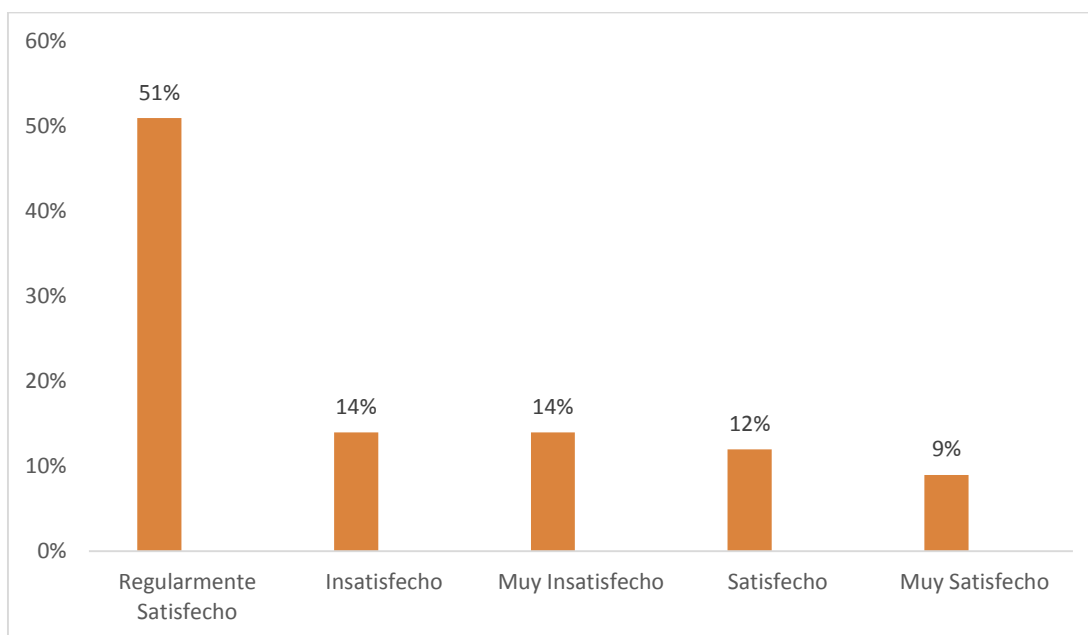
**figura 25: Nivel de la dimensión Trabajo en Equipo.**

Analizando la figura25: observado de los resultados podemos identificar el nivel de trabajo en equipo. De un total de 45 participantes, el 49% se encuentra en un nivel regular, el 40% en un nivel bajo y el 11% en un nivel alto.

### 3.2. Instrumento: Satisfacción del Turista

**Objetivo 2: Identificar la percepción respecto a los niveles de satisfacción del turista por parte de la policía de turismo en la ciudad de Trujillo Año - 2018.**

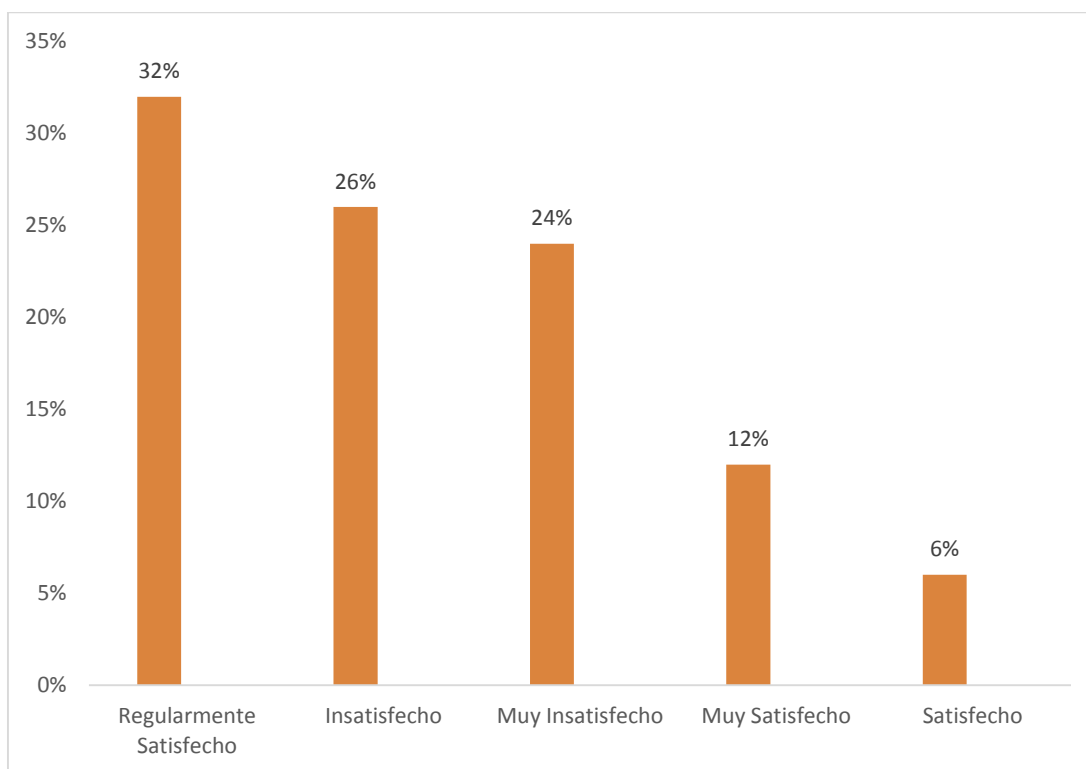
#### 3.2.1. Dimensión: Orientación al Turista



Aplicación del cuestionario al turista.

**figura 26: Como se siente respecto a la atención brindada por los policías de turismo.**

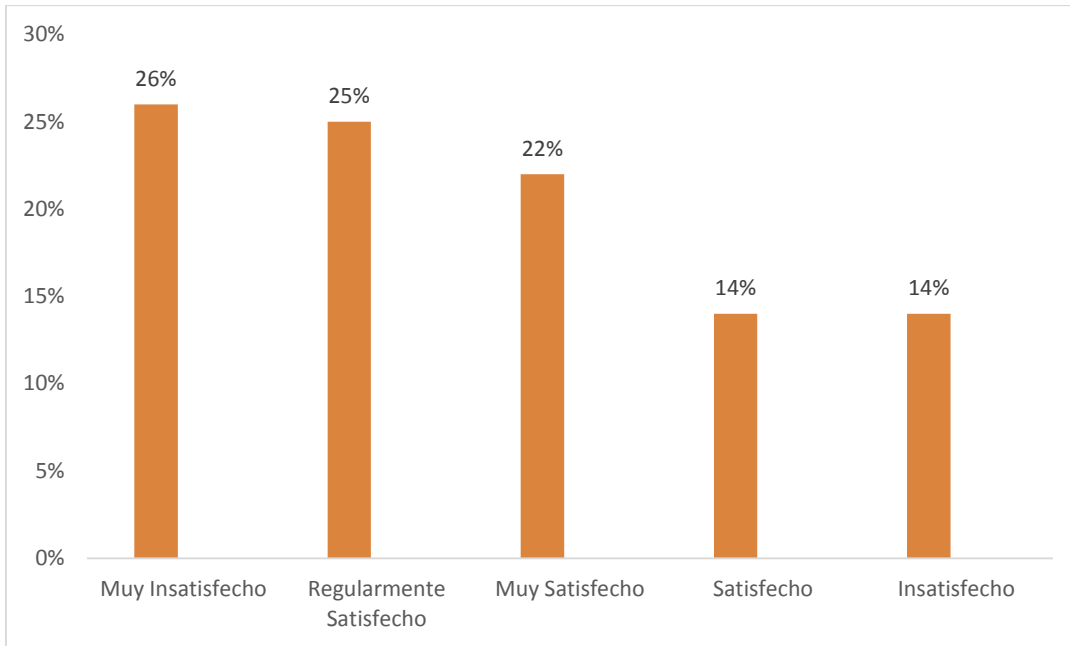
Según la figura 26: De un total de 266 participantes, el 51% se encuentra regularmente satisfecho respecto al ítem, el 14% indica estar insatisfecho, así también el 14 % manifiesta estar muy insatisfecho, el 12% se muestra regularmente satisfecho y solo el 9% se encuentra Muy satisfecho, lo cual demuestra que gran parte de la población que ha sido encuestada se encuentra regularmente satisfecha en cuanto a la atención brindada por los policías de turismo.



Aplicación del cuestionario al turista.

**figura 27: Cómo calificaría su satisfacción en torno al trato de los policías de turismo.**

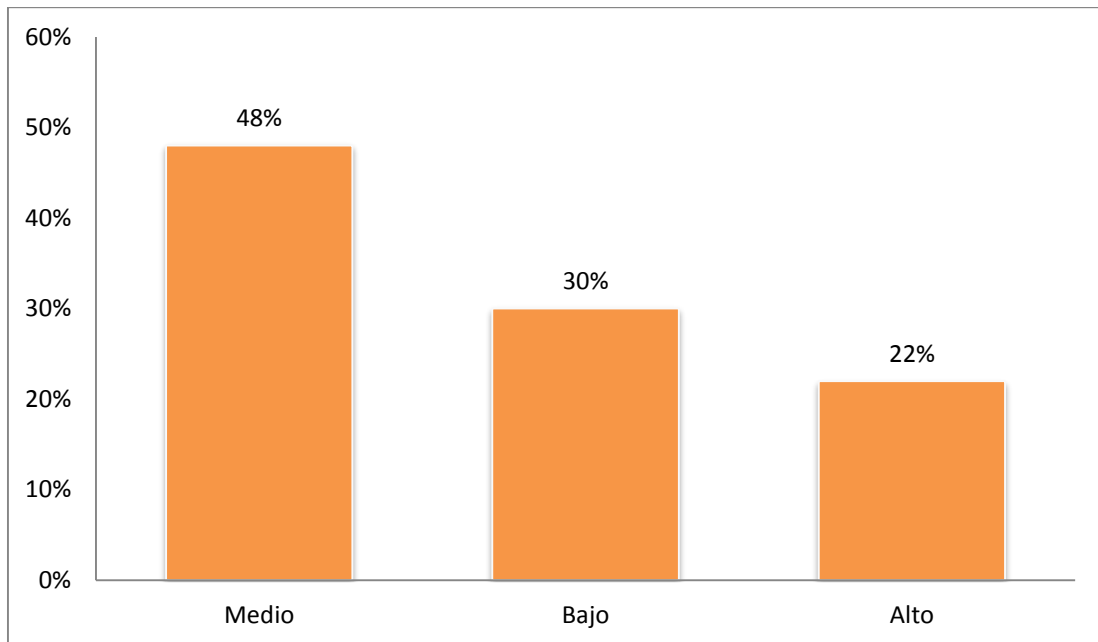
Según la figura 27: De un total de 266 participantes, el 32 % se encuentra regularmente satisfecho respecto al ítem, el 26% indica estar insatisfecho, el 24 % manifiesta estar muy insatisfecho, el 12% se muestra muy satisfecho y el 6% se encuentra satisfecho, ello refiere que la mayoría de la población encuestada, representada por 86 personas, están regularmente satisfechos respecto al trato que dan los policías de turismo, un no tan distante 26% refiere una clara insatisfacción con la labor de los policías, mientras que solo el 6% indica una posición favorable para los oficiales de turismo.



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 28: Como se encuentra en relación a la información turística recibida.**

Analizando la figura 28 : De un total de 266 participantes, el 26% se encuentra muy insatisfecho respecto a la premisa, el 25% refiere estar regularmente satisfecho, el 21% indica estar muy satisfecho, el 14 % manifiesta estar satisfecho, así también, el 14% se muestra insatisfecho

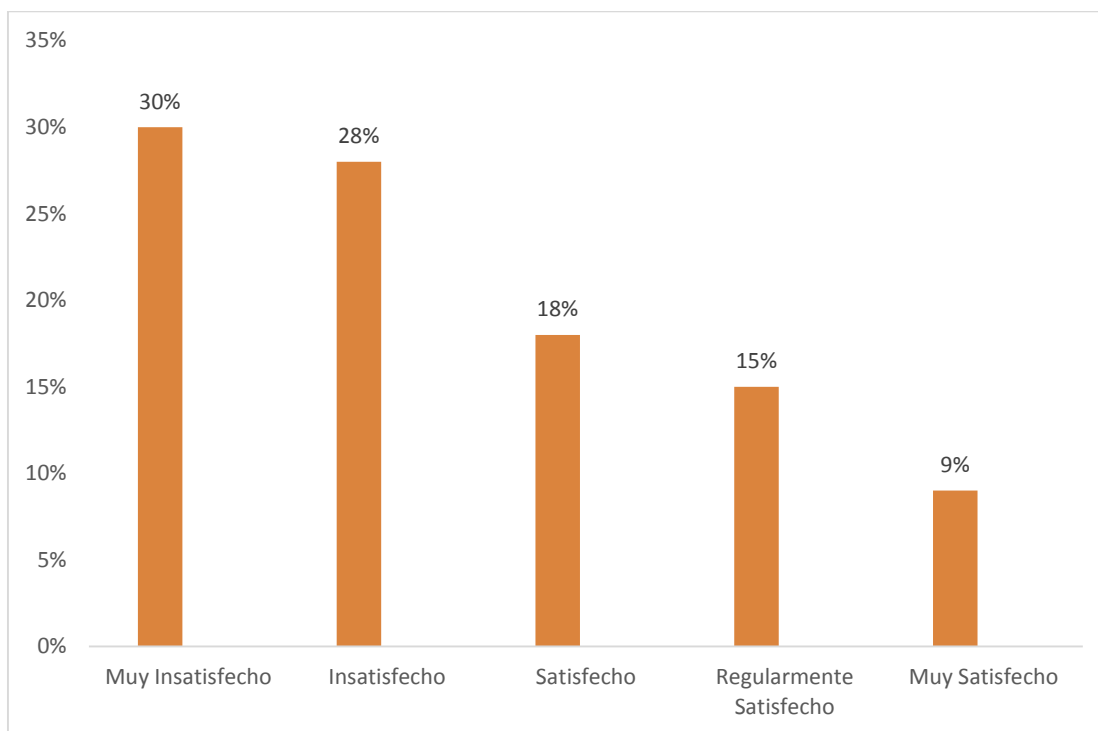


Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 29: Nivel de la dimensión Orientación al Turista**

En la figura 29: De un total de 266 participantes, el 48% se encuentra en un nivel regular, el 30% en un nivel bajo y el 22% en un nivel alto.

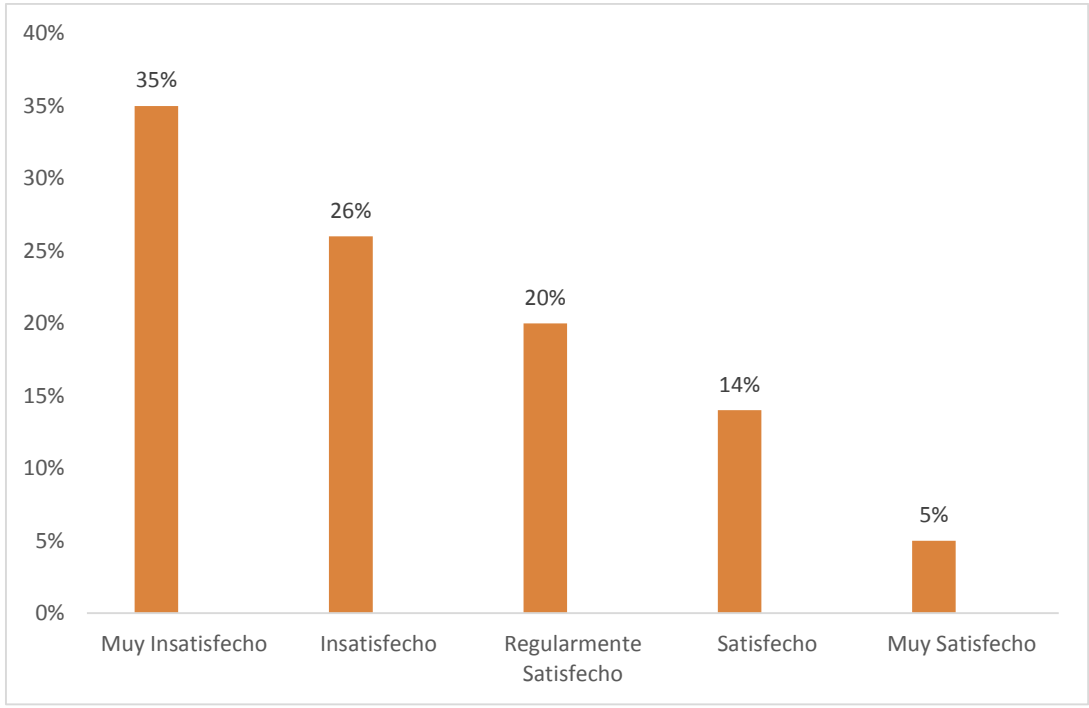
### 3.2.2. Dimensión: Seguridad del Turista



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 30: Cómo se considera con relación a la seguridad de las instalaciones de los sitios turísticos que ha visitado.**

En la figura 30: De un total de 266 participantes, el 38% se encuentra muy insatisfecho respecto al ítem, el 28% indica estar insatisfecho, el 18 % manifiesta estar satisfecho, el 15% se muestra regularmente satisfecho y el 9% se encuentra Muy satisfecho

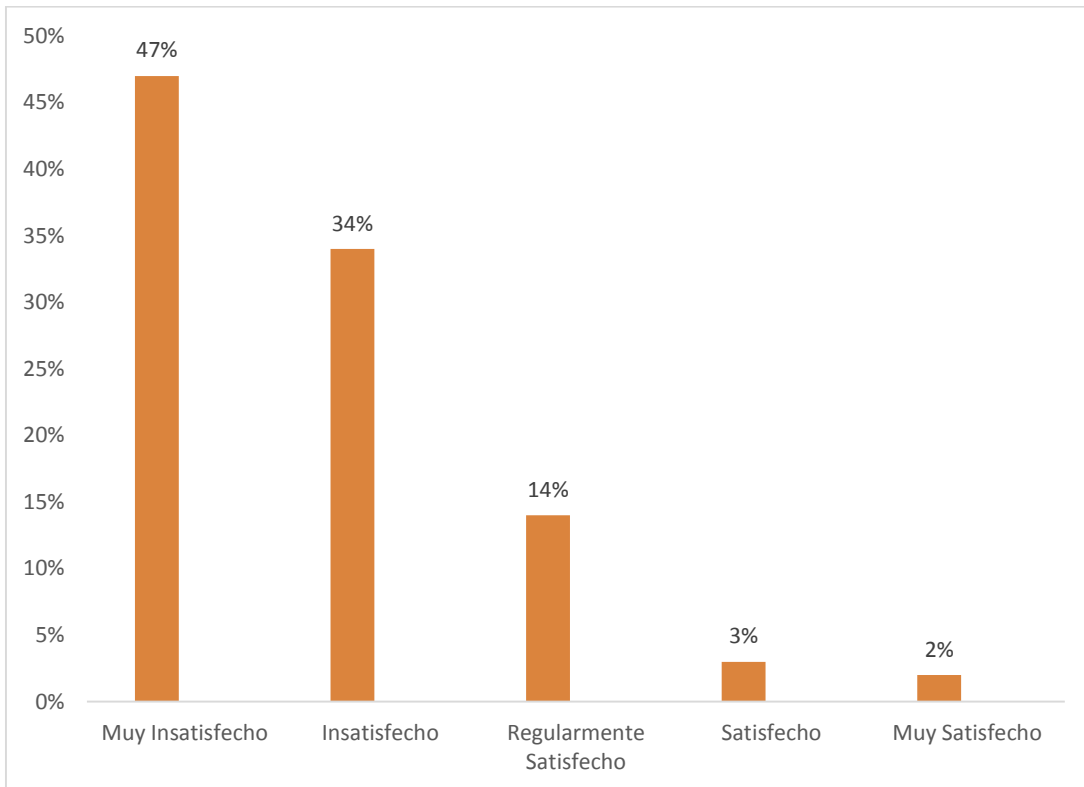


Aplicación del cuestionario al turista.

**Tabla 31: Como se siente con respecto a la accesibilidad de los servicios turísticos visitados**

En la figura 31: De un total de 266 participantes, el 35% se encuentra muy insatisfecho respecto al ítem, el 26% refiere estar insatisfecho, el 20 % se encuentra regularmente satisfecho, el 14% se muestra satisfecho y el 5% se encuentra Muy satisfecho.

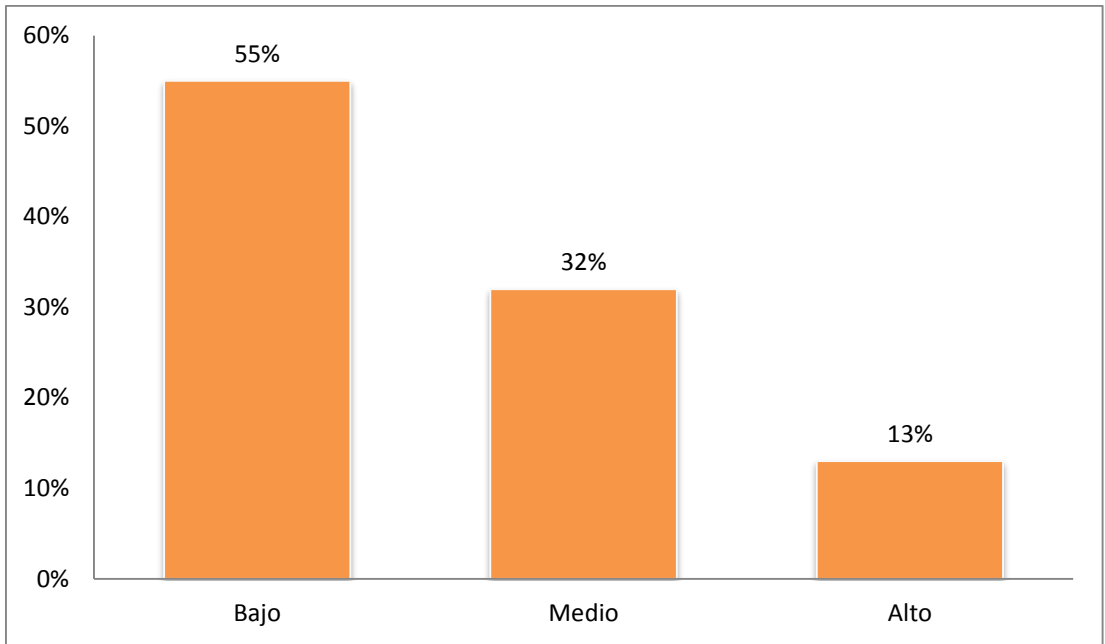




Aplicación del cuestionario al turista.

**figura32: como se encuentra en relación a la atención preferencial (turista extranjero, turista discapacitado, entre otros)**

En la figura32: De un total de 266 participantes, el 47% se encuentra muy insatisfecho respecto al ítem, el 34% refiere estar insatisfecho, el 14 % se encuentra regularmente satisfecho, el 3% se muestra satisfecho y solo el 2% se encuentra Muy satisfecho. Cabe resaltar que es una posición marcadamente de insatisfacción ya que solo un 2% equivalente a 6 personas muestra satisfacción en cuanto a la atención preferencial brindada a un turista

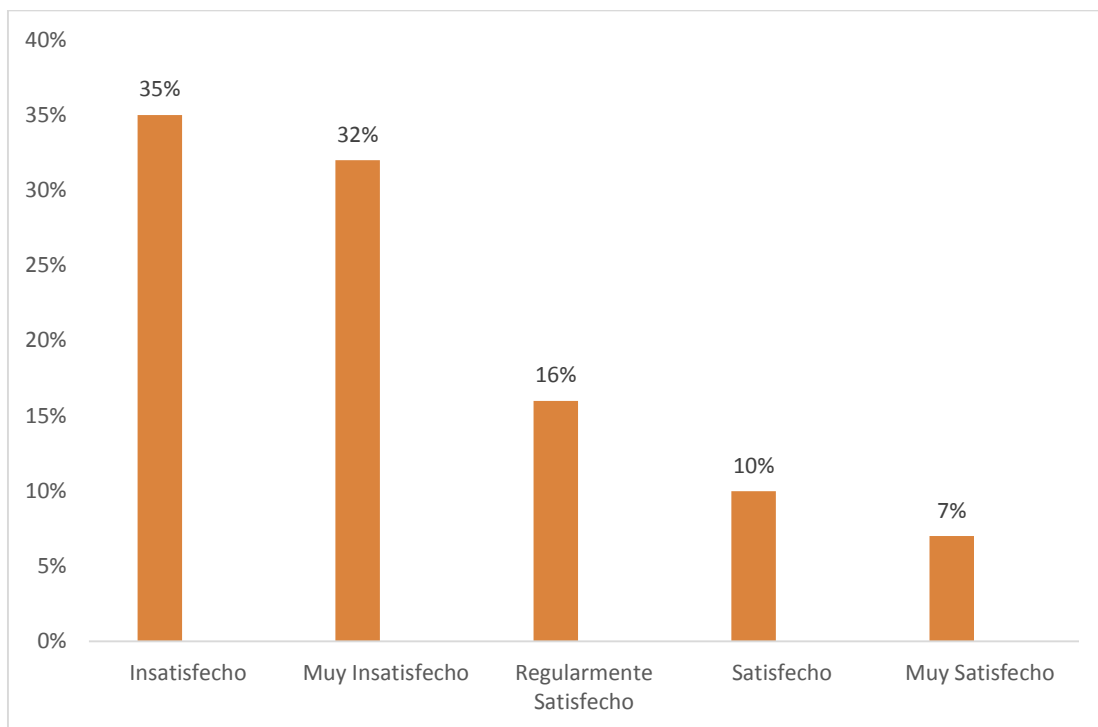


Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 33: Nivel de la dimensión Seguridad del Turista**

En la figura 33: De un total de 266 participantes, el 55% se encuentra en un nivel bajo, el 32% en un nivel regular y el 13% en un nivel alto

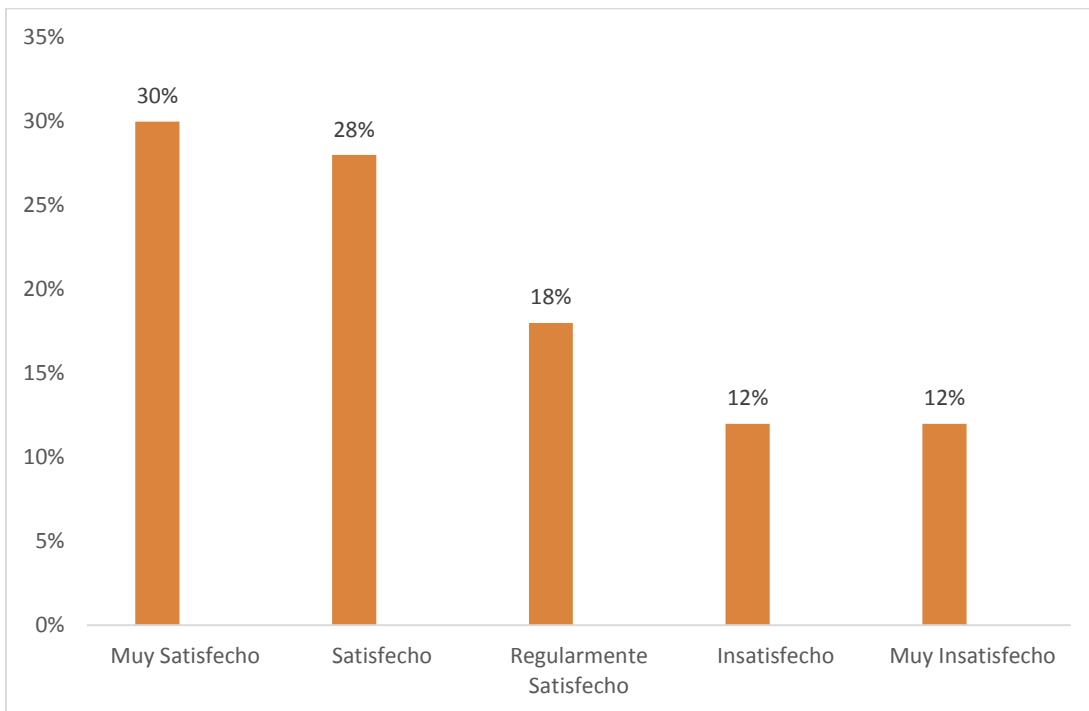
### 3.2.3. Dimensión: Elementos culturales y patrimoniales



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 34: Cuán satisfecho se encuentra con la labor del policía de turismo con relación al cuidado de los sitios visitados.**

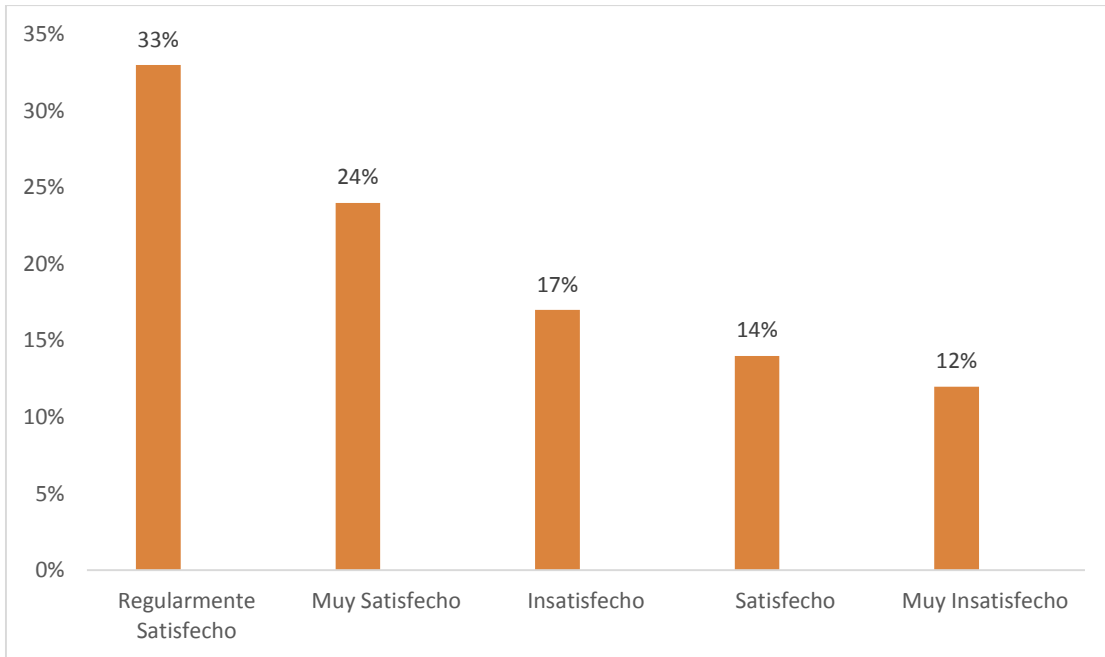
En la figura 34: De un total de 266 participantes, el 35% se encuentra insatisfecho respecto a la premisa, el 32% manifiesta estar muy insatisfecho, el 16% esta regularmente satisfecho, el 10% se muestra satisfecho y solo el 7% se encuentra Muy satisfecho. Cabe resaltar que solo un mínimo de 18 personas de 266 indica que si se encuentra satisfecha con el trabajo de los oficiales.



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 8: Cuán satisfecho se encuentra respecto a las normas de protección de patrimonio turístico.**

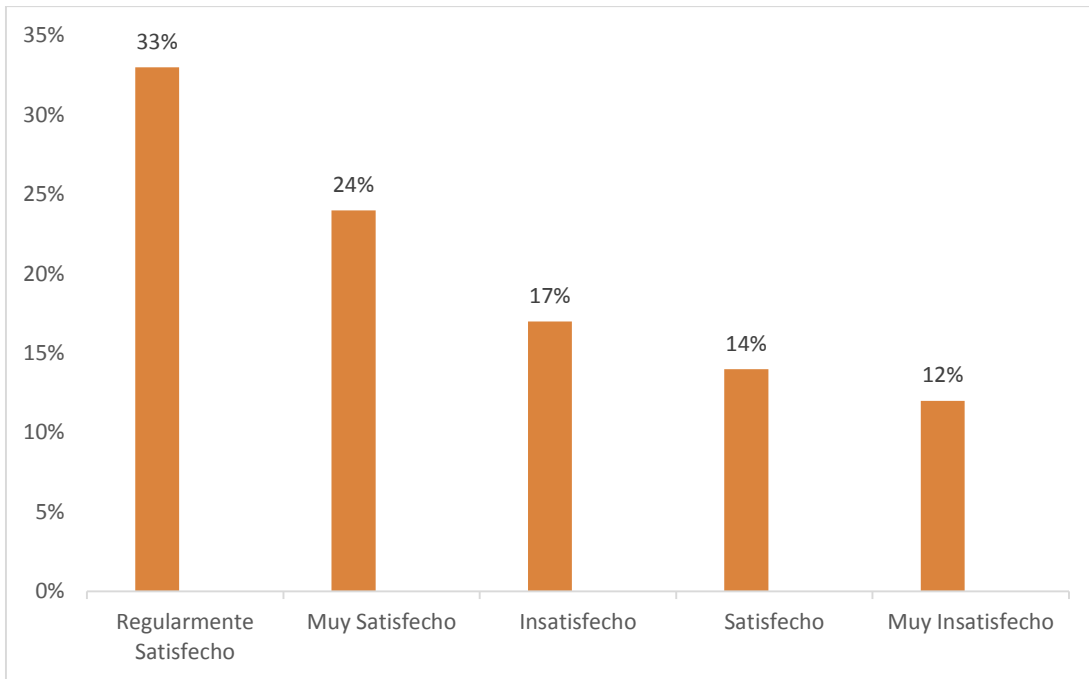
En la figura 35: De un total de 266 participantes, el 30% se encuentra muy satisfecho respecto a la premisa, el 28% manifiesta estar “satisfecho”, el 18% esta regularmente satisfecho, el 12% se muestra insatisfecho y solo el 12% se encuentra Muy Insatisfecho. lo cual refiere que la mayoría de la población encuestada se encuentra satisfecho con el establecimiento de normas que protegen el patrimonio turístico



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 36: Cuál es su percepción sobre la información de concientización sobre el patrimonio cultural.**

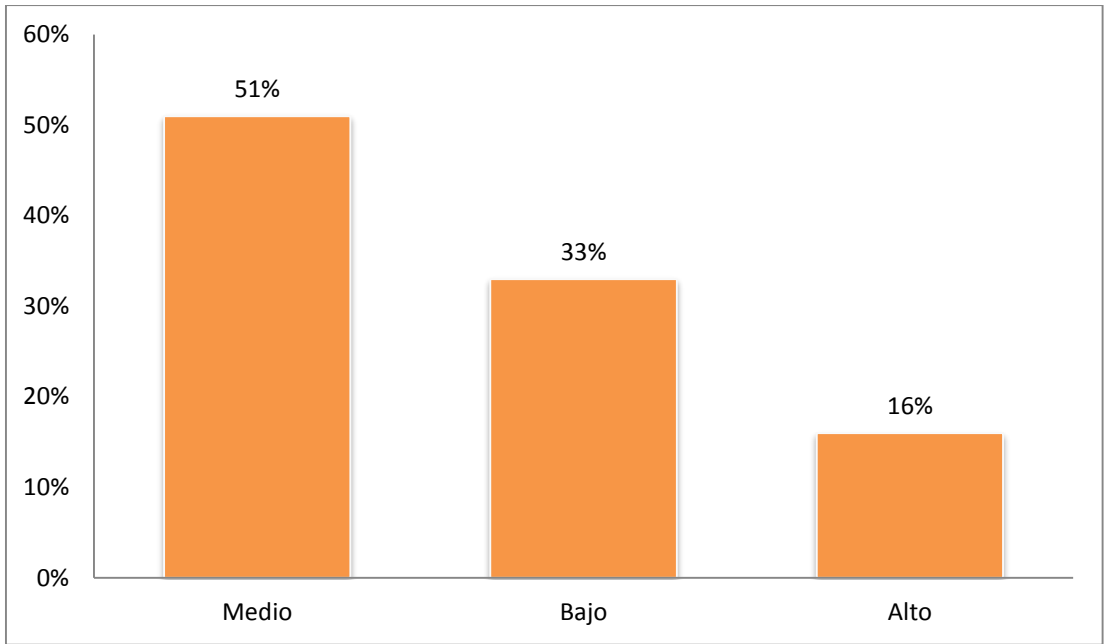
De un total de 266 participantes, el 33% está regularmente satisfecho, el 24% se encuentra muy satisfecho respecto a la premisa, el 17% se muestra insatisfecho, el 14% manifiesta estar “satisfecho”, y solo el 12% se encuentra Muy Insatisfecho.



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura 9: Cómo se calificaría respecto al cumplimiento de las políticas de cuidado y conservación turística.**

En la figura 37: De un total de 266 participantes, el 33% está regularmente satisfecho, el 24% se encuentra muy satisfecho respecto a la premisa, el 17% se muestra insatisfecho, el 14% manifiesta estar “satisfecho”, y solo el 12% se encuentra Muy Insatisfecho



Aplicación del cuestionario al turista.

**Figura38: Nivel de la dimensión Elementos culturales y patrimoniales.**

En la figura 38: Del total de los participantes, el 51% está en un nivel regular el 33% se encuentra en un nivel Bajo, y solo el 16% se encuentra en un nivel Alto, ello indica que la mayoría de participantes, es decir, un total de 136 participantes se encuentra en un nivel regular en cuanto a conocimientos a ceca de los elementos culturales y patrimoniales

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación, se propuso determinar el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en la ciudad de Trujillo, en ese sentido, Quintero (2008), señala que el nivel de satisfacción organizacional es productivo y satisfactorio para un buen desempeño laboral, esto a pesar de haber sido diseñado para otro entorno de aplicación – no específicamente en el caso de turismo – de igual manera, permite que se constituya un referente en torno a la relevancia de la variable de estudio.

Asimismo, para analizar el nivel de desempeño de la policía de turismo, se consideró a Herrán & Pérez (2014), quien estableció la relación que existe entre satisfacción organizacional y desempeño funcional; donde se recomendó optimizar la satisfacción organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores, esto pone de manifiesto que en un nivel de satisfacción adecuado, el desempeño es favorecido para los fines organizacionales. Por otro lado, sobre el desempeño policial se tiene que la dimensión de orientación de resultados, el 56%, se encuentra en un nivel regular, el 26% en un nivel alto y el 18% en un nivel bajo, ello indica que la mayoría de los participantes, correspondiente a 25 personas, está en un nivel regular en cuanto la dimensión que evalúa Orientación de Resultados, mientras el 18% que son 8 personas encuestadas esto significa que es un porcentaje promedio a sus labores. el 47% se encuentra en un nivel alto, el 40% en un nivel regular y el 13% en un nivel bajo, en el resultado podemos notar claramente que indica que la mayoría de los participantes está en un nivel alto en cuanto la dimensión que evalúa la calidad. Asimismo, el 56% se encuentra en un nivel regular, el 36% en un nivel bajo y el 8% en un nivel alto, ello indica que la mayoría de los participantes que corresponde a 25 personas está en un nivel regular en cuanto la dimensión que evalúa la iniciativa, ello revela que, por lo general, los oficiales pertenecientes al PNP demuestran iniciativa por cumplir las expectativas del turista regularmente. Por otro lado, 16 participantes creen que no tiene la iniciativa adecuada para encontrarse prestos a brindar un



adecuado servicio y solo 4 oficiales adquieren un nivel de iniciativa suficiente para otorgar un servicio turístico adecuado. Es posible identificar el nivel de trabajo en equipo. De un total de 45 participantes, el 49% se encuentra en un nivel regular, el 40% en un nivel bajo y el 11% en un nivel alto, ello indica que gran parte de los participantes, representados por 22 personas, se encuentran en un nivel regular en cuanto los conocimientos y aptitudes adquiridos para trabajar en equipo. Un no tan distante 40% equivalente a 18 personas no posee los requerimientos necesarios para trabajar adecuadamente en equipo y solo 5 personas se encuentran en un nivel alto. Esto permite concluir que el nivel de desempeño de los policías de turismo es regular.

Además, para identificar la percepción respecto a los niveles de satisfacción del turista por parte de la policía de turismo en la ciudad de Trujillo, se discute el aporte de Salazar, Leytón, Meza, & Sáenz (2012), donde en concordancia con Mino (2014), señalan que existe una relación directa entre satisfacción con el desempeño, además de contribuir con la presente investigación en la medida que se genera la necesidad de un manual de funciones para optimizar procesos. Además, con relación al instrumento de satisfacción, el 48% se encuentra en un nivel regular, el 30% en un nivel bajo y el 22% en un nivel alto, ello indica que gran parte de los participantes encuestados, equivalentes a 128 personas, está en un nivel regular en cuanto a la sensación de orientación que sintieron en su experiencia como turistas, es decir, si pudieron ubicarse adecuadamente y en caso que no sea así, tuvieron información apropiada que les ayudo. 79 personas indican que fue un tanto complicado orientarse por lo que califican su experiencia como baja o mínima, mientras que 59 personas afirman que se pudieron orientar favorablemente gracias a los recursos que obtuvieron del lugar.

El 55% se encuentra en un nivel bajo, el 32% en un nivel regular y el 13% en un nivel alto, ello indica que gran parte de los turistas, equivalente a 146 personas, refieren sentirse poco seguros durante su visita, asimismo, solo 34 persona de 266 refiere que si mantiene una percepción de seguridad y un 32% equivalente

86 personas muestra una percepción ambivalente. Del total de los participantes, el 51% está en un nivel regular el 33% se encuentra en un nivel Bajo, y solo el 16% se encuentra en un nivel Alto, ello indica que la mayoría de participantes, es decir, un total de 136 participantes se encuentra en un nivel regular en cuanto a conocimientos acerca de los elementos culturales y patrimoniales, 88 personas encuestadas que representan el 33% poseen conocimientos básicos o mínimos referidos a elementos culturales y patrimoniales y solo el 16%, es decir 42 personas de 266 refiere tener conocimientos completos en lo referido a los elementos culturales y patrimoniales.

Finalmente, se propone un programa de fortalecimiento de mejora de la labor policial para optimizar la satisfacción del turista que visita la ciudad de Trujillo, en el marco de las investigaciones del sector turismo se ha considerado el aporte de Crouch, ya que debe tomarse en cuenta que es posible influir con diversidad de ejes en un éxito turístico del destino, no obstante las estrategias deben priorizarse hacia la satisfacción del turista y la generación de nuevos recursos para emplear tanto en la oferta turística como en las demandas sociales existentes (Crouch & Ritchie, 1999, en su publicación de Satisfacción en los turistas, p. 98) Así es posible colegir que la medición de los niveles de satisfacción del turista – de acuerdo al objetivo específico n° 1 - es muy importante para llevar a cabo una estadía óptima en los destinos que caracterizan a un turismo desarrollado (Meng, Tepanon y Uysal, en su libro Determinantes de la satisfacción de un Turista, 2008, p.89).

En ese rol, cobra importancia la labor del policía del turismo y el análisis de las funciones que legalmente adquirieron, las cuales de acuerdo al objetivo específico n° 02 son la cautela de la seguridad personal y bienes de los turistas, la información turística que deben brindar debe ser adecuada y oportuna, asimismo la orientación a turistas sobre la adecuada utilización de los servicios y bienes turísticos, entre otros, en tal sentido es posible razonar que las funciones deben ser cumplidas a cabalidad a fin de poder verse reflejadas en el logro del objetivo de satisfacción.

Para culminar la discusión de resultados, puede recomendarse enfáticamente la necesidad de capacitar al personal de policía de turismo a fin de poder efectivizar su labor policial en relación a los turistas, de tal modo que los visitantes tanto nacionales como extranjeros de esta ciudad, se encuentren satisfechos.

## V. CONCLUSIONES

- Se determinó que el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en la ciudad de Trujillo Año- 2018, es regular, debiendo mejorar las dimensiones de seguridad del turista y en los elementos culturales y patrimoniales del mismo.
- Se analizó el nivel de desempeño de la policía de Turismo en la ciudad de Trujillo, siendo regular de acuerdo a las siguientes dimensiones.
  - En la dimensión de orientación de resultados, se obtuvo un nivel medio manifestado en un 56% de los encuestados
  - En la dimensión de calidad, se obtuvo un nivel alto manifestado en un 47% de los encuestados
  - En la dimensión de iniciativa, se obtuvo un nivel medio manifestado en un 56% de los encuestados
  - En la dimensión de trabajo en equipo, se obtuvo un nivel medio manifestado en un 49% de los encuestados
- Se identificó la percepción respecto a los niveles de satisfacción del turista por parte de la policía de turismo en la ciudad de Trujillo Año – 2018, siendo media, en función a las siguientes dimensiones.
  - En la dimensión de orientación al turista, se obtuvo un nivel medio manifestado en un 48% de los encuestados
  - En la dimensión de seguridad del turista, se obtuvo un nivel bajo, manifestado en un 55% de los encuestados
  - En la dimensión de elementos culturales y patrimoniales, se obtuvo un nivel medio manifestado en un 51% de los encuestados

- Se propuso un programa de fortalecimiento de mejora de la labor policial para optimizar la satisfacción del turista que consistirá en una capacitación sobre las funciones de la policía de turismo y orientación a los usuarios, dirigida a mejorar la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Trujillo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **A la policía de turismo**

Se recomienda fomentar espacios de capacitación a su personal policial dentro de la institución donde se están formando a fin de realizar un buen trabajo a la sociedad y a la vez ser la imagen del país como policía de turismo. reforzar el conocimiento sobre las funciones que tienen con relación a los turistas y de ese modo evaluar periódicamente el cumplimiento de dichas funciones.

Diseñar guiones turísticos estandarizados de los atractivos turísticos emblemáticos de la ciudad de la libertad Trujillo.

La dirección general de la policía de turismo debe organizar curso de inglés en los diferentes niveles para que puedan vincularse con los turistas extranjeros y se le pueda ser más fácil tanto para ellos como para los turistas.

Tener convenios con la UNT para para que los efectivos policiales tengan facilidad de poder estudiar el inglés y también más conocimientos de los sitios turísticos que se les brindara a los turistas nacionales y extranjeros.

### **A la municipalidad provincial de Trujillo**

Se recomienda implementar campañas de sensibilización dirigidas a los turistas nacionales y extranjeros a fin de que conozcan sus derechos respecto a los policías de turismo, sepan los procedimientos que seguir para que su estancia en la ciudad sea provechosa.

## **VII. PROPUESTA**



**PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA  
RESPECTO A LA LABOR POLICIAL DE TURISMO EN LA CIUDAD DE TRUJILLO  
AÑO - 2018**

**Junio 2018**

**Trujillo- Perú**

## **I. Introducción**

Actualmente, en la ciudad de Trujillo, se puede ver que existen multiplicidades de quejas por policías en cuanto al trato a los turistas, a la ausencia de información cuando llegan a la ciudad de Trujillo, entre otros y esto en gran parte se da debido al nivel de desempeño de sus actores entre ellos los policías.

En tal sentido, la investigación en la que se fundamenta la presente propuesta tiene como título: La Satisfacción Del Turista Respecto a la Labor Policial de Turismo en la Ciudad de Trujillo Año - 2018; dicha investigación, arrojó resultados que indican que el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en el a ciudad de Trujillo Año- 2018, es regular, debiendo mejorar las dimensiones de seguridad del turista y en los elementos culturales y patrimoniales del mismo.

Es por eso que se considera necesaria la propuesta de Implementar un Programa de Mejora para optimizar los niveles de satisfacción de los turistas en relación al desempeño de las funciones que tienen los policías de turismo en Trujillo. La presente propuesta considera dentro del esquema la identificación de puntos débiles que deben ser mejorados mediante una futura aplicación del plan de mejora, además, se ha identificado las áreas a mejorar y líneas de acción, estrategias que deben ser llevadas a cabo para lograr el objetivo propuesto.

## **II. Descripción del plan de mejora**

### **2.1 Objetivo General**

Plantear estrategias de mejora teniendo en cuenta la problemática actual hallada, con el fin de lograr optimizar los niveles de satisfacción de los turistas que visitan la ciudad de Trujillo en relación a la función del policía de turismo.



### **Objetivo específico**

Identificar los problemas actuales que existen en nuestra ciudad- Trujillo

Lograr optimizar los niveles de satisfacción de los turistas que visitan la ciudad de Trujillo.

Proponer un plan de mejora para los policías de turismo en el aspecto de idiomas y enriquecimiento de cultura.

#### **a. Alcance**

El presente documento está dirigido a los Policías de Turismo, sujeto al estudio de tesis desarrollada en el periodo abril- julio del año 2018 haciendo un total de 45 policías de turismo

#### **b. Justificación**

El plan de mejora para la optimización de los niveles de satisfacción de los turistas, en relación a la mejora del despliegue de las funciones de los policías de turismo, se justifica en la medida que una estancia más provechosa a las personas que visitan la ciudad de Trujillo generará una actividad turística positiva, la cual propicia el desarrollo económico local.

#### **c. Responsable**

- Alumno de X ciclo
- Escuela: Administración en Turismo y Hotelería
- Universidad Cesar Vallejo
- Coordinación:

Policías de Turismo

### **III. Marco Referencial**

### **a) Diagnóstico de realidad problemática**

La tesis de grado del investigador, obtuvo resultados negativos en los siguientes aspectos, Asimismo, para analizar el nivel de desempeño de la policía de turismo, se consideró a Herrán & Pérez (2014), quien estableció la relación que existe entre satisfacción organizacional y desempeño funcional; donde se recomendó optimizar la satisfacción organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores, esto pone de manifiesto que en un nivel de satisfacción adecuado, el desempeño es favorecido para los fines organizacionales. Por otro lado, sobre el desempeño se tiene que la dimensión de orientación de resultados, el 56%, se encuentra en un nivel regular, el 26% en un nivel alto y el 18% en un nivel bajo, ello indica que la mayoría de los participantes, correspondiente a 25 personas, está en un nivel regular en cuanto la dimensión que evalúa Orientación de Resultados, mientras el 18% que son 8 personas encuestadas es un promedio Bajo esto significa que es un porcentaje muy sobrellevado a sus labores. Asimismo, el 47% se encuentra en un nivel alto, el 40% en un nivel regular y el 13% en un nivel bajo, en la tabla podemos decir claramente que ello indica que la mayoría de los participantes está en un nivel alto en cuanto la dimensión que evalúa la calidad. Asimismo, el 56% se encuentra en un nivel regular, el 36% en un nivel bajo y el 8% en un nivel alto, ello indica que la mayoría de los participantes que corresponde a 25 personas está en un nivel regular en cuanto la dimensión que evalúa la iniciativa, ello revela que, por lo general, los oficiales pertenecientes al PNP demuestran iniciativa por cumplir las expectativas del turista regularmente. Asimismo, 16 participantes creen que no tiene la iniciativa adecuada para encontrarse prestos a brindar un adecuado servicio y solo 4 oficiales adquieren un nivel de iniciativa suficiente para otorgar un servicio turístico adecuado. Por otro lado, es posible identificar el nivel de trabajo en equipo. De un total de 45 participantes, el 49% se encuentra en un nivel regular, el 40% en un nivel bajo y el 11% en un nivel alto, ello indica que gran parte de los participantes, representados por 22 personas, se encuentran en un nivel regular en cuanto los conocimientos y

aptitudes adquiridos para trabajar en equipo. Un no tan distante 40% equivalente a 18 personas no posee los requerimientos necesarios para trabajar adecuadamente en equipo y solo 5 personas se encuentran en un nivel alto. Esto permite concluir que el nivel de desempeño de los policías de turismo es regular.

Además, para identificar la percepción respecto a los niveles de satisfacción del turista por parte de la policía de turismo en la ciudad de Trujillo, se discute el aporte de Salazar, Leytón, Meza, & Sáenz (2012), donde en concordancia con Mino (2014), señalan que existe una relación directa entre satisfacción con el desempeño, además de contribuir con la presente investigación en la medida que se genera la necesidad de un manual de funciones para optimizar procesos. Además, con relación al instrumento de satisfacción, el 48% se encuentra en un nivel regular, el 30% en un nivel bajo y el 22% en un nivel alto, ello indica que gran parte de los participantes encuestados, equivalentes a 128 personas, está en un nivel regular en cuanto a la sensación de orientación que sintieron en su experiencia como turistas, es decir, si pudieron ubicarse adecuadamente y en caso que no sea así, tuvieron información apropiada que les ayudo. 79 personas indican que fue un tanto complicado orientarse por lo que califican su experiencia como baja o mínima, mientras que 59 personas afirman que se pudieron orientar favorablemente gracias a los recursos que obtuvieron del lugar.

El 55% se encuentra en un nivel bajo, el 32% en un nivel regular y el 13% en un nivel alto, ello indica que gran parte de los turistas, equivalente a 146 personas, refieren sentirse poco seguros durante su visita, asimismo, solo 34 persona de 266 refiere que si mantiene una percepción de seguridad y un 32% equivalente 86 personas muestra una percepción ambivalente. Del total de los participantes, el 51% está en un nivel regular el 33% se encuentra en un nivel Bajo, y solo el 16% se encuentra en un nivel Alto, ello indica que la mayoría de participantes, es decir, un total de 136 participantes se encuentra en un nivel regular en cuanto a conocimientos a ceca de los elementos culturales y patrimoniales, 88

personas encuestadas que representan el 33% poseen conocimientos básicos o mínimos referidos a elementos culturales y patrimoniales y solo el 16%, es decir 42 personas de 266 refiere tener conocimientos completos en lo referido a los elementos culturales y patrimoniales.

Los resultados antes vistos, mostrados en cifras porcentuales y también descritas, son productos de la investigación llevada a cabo en las delegaciones de policías de turismo, con lo que se procede a la identificación de prioridades que deben ser mejoradas en la presente propuesta.

#### IV. IDENTIFICACIÓN DE PRIORIDADES

Una vez identificados los resultados y teniendo en cuenta teorías para la implementación de un plan que permita optimizar los niveles de satisfacción de los turistas en relación a los policías de turismo, se han detectado puntos primordiales en los cuales el presente documento se enfoca, que son los siguientes:

<b>ELECCIÓN DE ÁREAS A MEJORAR</b>			
<b>objetivos</b>	<b>Es prioritario</b>		<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Incrementar los conocimientos sobre sus funciones a los policías de turismo</b>	<b>X</b>		inserción de los temas de la Ley de las funciones de la policía de turismo en sus programas de capacitación.
<b>Conseguir que los policías de turismo conozcan e identifiquen los principales atractivos turísticos</b>	<b>X</b>		Implementación de campañas de visita gratuita en favor de los artesanos textiles para los principales centros turísticos

<b>culturales de la Ciudad de Trujillo,</b>			
<b>Sensibilizar y concientizar a los policías de turismo para cuidar el patrimonio cultural.</b>	<b>X</b>		Sensibilización a través de charlas, capacitación y labor social, para que cuiden, protejan valoren lo valioso que guarda el Perú.

## PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO

objetivos	Acciones de Mejora	Objetivo final a conseguir
<p><b>Aspectos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Cultura</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar los conocimientos sobre sus funciones a los policías de turismo</li> <li>2. Conseguir que los policías de turismo conozcan e identifiquen los principales atractivos turísticos culturales de la Ciudad de Trujillo,</li> <li>3. Sensibilización y concientización los policías de turismo para cuidar el patrimonio cultural.</li> </ol>	<p>Lograr que al final de la aplicación o ejecución del plan de mejora, los policías de turismo se encuentren vinculados con su ciudad y patrimonio, así como conozcan su funciones para mejorar la satisfacción de los turistas</p>

## Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	MESES								
		julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo
1	Incrementar los conocimientos sobre sus funciones a los policías de turismo <ul style="list-style-type: none"> <li>Considerar la inserción de los temas de la Ley de las funciones de la policía de turismo en sus programas de capacitación.</li> </ul>	x	x							
2	Conseguir que los policías de turismo conozcan e identifiquen los principales atractivos turísticos culturales de la Ciudad de Trujillo, <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de campañas de visita gratuita en favor de los artesanos textiles para los principales centros turísticos</li> </ul>			x	x					
3	Sensibilizar y concientizar a los policías de turismo para cuidar el patrimonio cultural. <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizar a través de charlas, capacitación y labor social, para que cuiden, protejan valoren lo valioso que guarda el Perú.</li> </ul>					x	x			

## Recursos y Presupuesto

N°		CANTIDAD	IMPORTE
2.1.1.1	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>		
2.1.1.1.1	Licenciados en turismo	2	4.0000
2.1.1.1.2	Profesores(tutores)	2	1.5000
2.1.1.1.3	Consultor (a) en turismo	1	1.5000
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>7.0000</b>
2.3.15.1	<b>RECURSOS MATERIALES</b>		
2.3.15.2	Papel bond	1(millar)	30.00
2.3.15.3	Cámara	1	650.00
2.3.15.4	Lapiceros	100 (cajas)	5.00
2.3.15.5	Libretas de campo	214	80.00
2.3.15.6	Memoria usb	2	4.00
2.3.15.7	Fichas de Trabajo	300	50.00
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>819.00</b>
2.1.2.1.2	<b>SERVICIOS</b>		
2.1.2.1.2.1	Copias	1000	100.00
2.1.2.1.2.2	Impresiones	1000	100
2.1.2.1.2.2.3	Internet		50.00
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>160.00</b>
	SALIDAS DE CAMPO	2	<b>100</b>
	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION	1	<b>400</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>8.476</b>

### Financiamiento:

Autofinanciado



## VIII. BIBLIOGRAFÍA

ACERENZA, Miguel (2004). Marketing de destinos turísticos. Editorial Trillas, México.

ARIAS, Fidias (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Quinta edición, editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

BEARDEN, W.(1993). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports. Journal of Marketing Research, Vol. 20, No. 1 (pp 21-28).

CARDENAS, Fabio (2004).Comercialización del Turismo. Editorial Trillas, S.A. México.

CRAVENS, David; PIERCY Nigel (2007). Marketing estratégico. Octava edición. Editorial McGraw-Hill, España.

CORPOTULIPA (2010). Guía Turística de Paraguaná. Falcón, Venezuela.

FRANCÉS, Antonio (2006). Turismo, competitividad y estrategia. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

GURRIA, Manuel (2007). Introducción al Turismo. Editorial Trillas, México.

GUTIERREZ, Jennifer (2008).Cultura Turística de los empleados de los comercios de Zona Libre en la localidad el Cardón, Municipio Carirubana del estado Falcón. Trabajo presentado para optar al título de Licenciada en Turismo. Universidad de Oriente.

KOTLER, Philip (1996). Dirección de la mercadotecnia. Análisis, planeación, implementación y control. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA, México.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary (1998). Fundamentos de mercadotecnia. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA, México.

LAMBIN, Jean-Jacques (2000). Marketing estratégico. Editorial McGraw-Hill, Lisboa.

## IX. ANEXOS

### Cuestionario 01: Desempeño del Policía DESEMPEÑO DEL POLICÍA DE TURISMO

PUESTO-----

FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

En qué grado cree usted que tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión

#### INSTRUCCIONES

1. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
2. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
3. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Nunca a Siempre.

Nunca:	1	---Inferior.- Labor no aceptable.
En menos de la mitad de los casos:	2	---Inferior al promedio.- Labor baja.
Sí, en la mitad de los casos:	3	---Promedio.- Labor moderada.
Sí, en la mayoría de los casos:	4	---Superior al promedio.- Labor muy buena.
Sí, siempre	5	---Superior.- Labor excelente

### DESEMPEÑO LABORAL

AREA DE DESEMPEÑO	Sí, siempre	Sí, en la mayoría de los casos	Sí, en la mitad de los casos	En menos de la mitad de los casos	Nunca
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
- Tiene un registro de cumplimiento de actividades asignadas como PNP.					
- Cumple las tareas que se le encomienda.					
- Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto					
- Entiende las funciones y responsabilidades del puesto					
- Tiene acta de errores o faltas en el trabajo (memorándums, sanciones, etc).					
<b>CALIDAD</b>					

- Revisa y controla el uso de los recursos.					
- Tiene una relación de aprobación de supervisión					
- Articula ideas de forma eficaz					
- Tiene una Relación de reconocimientos en el trabajo.					
- Vigila el cumplimiento de sus funciones como PNP Turismo					
- Vela por el cuidado del patrimonio cultural					
<b>INICIATIVA</b>					
- Plantea nuevas ideas para mejorar los procesos.					
- Es capaz de identificar problemas					
- Está pendiente de la orientación y cuidado de los bienes nacionales					
- Demuestra dotes de liderazgo					
- Tiene un cuaderno de propuestas para anticiparse a las dificultades.					
- Se encuentra presto a brindar información sobre los patrimonios turísticos					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
- Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
- Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
- Trabaja bien con distintos tipos de persona					
- Planifica sus actividades					
- Motiva a su equipo para conseguir los objetivos					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

### **Escala de Calificación Conductual DL- OM**

Nombre de la Escala	Escala de Labor Policial DL- OM
Autora	El investigador
Administración	Individual o colectiva
Duración	15 a 30 minuto aproximadamente
Aplicación	Autoadministrada
Significación	Nivel de percepción global de la labor policial y específica con relación a la Orientación De Resultados, Calidad, Iniciativa y Trabajo En Equipo.
Muestra	45 policías de turismo.
Puntuación	Mínimo: 11 Máximo: 55

## Cuestionario 02: Satisfacción del Turista

Item	Muy satisfe cho	Satisfecho	Regular mente Satisfec ho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
<b>Orientación al turista</b>					
Como se siente respecto a la atención brindada por los policías de turismo.					
Cómo calificaría su satisfacción en torno al trato de los policías de turismo.					
Como se encuentra en relación a la información turística recibida.					
<b>Seguridad del Turista</b>					
Cómo se considera con relación a la seguridad de las instalaciones de los sitios turísticos que ha visitado.					
Como se siente con respecto a la accesibilidad de los servicios turísticos visitados					
Como se encuentra en relación a la Atención preferencial (turista extranjero, turista discapacitado, entre otros)					
<b>Elementos Culturales y Patrimoniales</b>					
Cuán satisfecho se encuentra con la labor del policía de turismo con relación al cuidado de los sitios visitados					
Cuán satisfecho se encuentra respecto a las normas de protección de patrimonio turístico					
Cuál es su percepción sobre la información de concientización sobre el patrimonio cultural					
Cómo se calificaría respecto al cumplimiento de las políticas de cuidado y conservación turística					
<b>Total</b>					

### Matriz De Validación:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/O RECOMENDACIONES		
					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del Turista	Seguridad del Turista	Número de denuncias hechas por turistas.	1	Respuesta Cerrada																
		Registro de actuación del Policía en casos delictivos	2																	
	Orientación al Turista	Proporción de información turística adecuada y oportuna.	3																	
	Protección del Patrimonio	Orientar sobre servicios turísticos.	4																	
	Protección del Patrimonio	Atención preferente en idioma y medidas de accesibilidad (turista extranjero, turista discapacitado, entre otros)	5																	
	Supervisa el cumplimiento de normas internas de los lugares turísticos	6																		
	Colabora con la conservación del Patrimonio Turístico.	7																		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Labor del Policía de Turismo	Orientación de resultados	Registro de cumplimiento de actividades asignadas.	1	Respuesta Cerrada															
		Cumplimiento de las tareas que se le encomienda.	2																
		Actas de errores o faltas en el trabajo (memorándums, sanciones, etc).	3																
	Calidad	Revisión de uso de los recursos.	4																
		Relación de aprobación de supervisión	5																
		Relación de reconocimientos en el trabajo.	6																
	Iniciativa	Colabora con la conservación del Patrimonio Turístico.	7																
		Percepción de nuevas ideas para mejorar los procesos.	8																
		Cuaderno de propuestas para anticiparse a las dificultades.	9																
	Trabajo en equipo	Percepción de aptitud para integrarse al equipo.	10																
		Identificación con los objetivos del equipo.	11																
		Acta de Planificación de actividades.	12																

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





