



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Nivel de Satisfacción de los Visitantes Nacionales en el Servicio de Orientación
Turística del Distrito de Otuzco año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Bazán Aillón, Andrea Paola (ORCID: 0000-0002-5065-4518)

Ponte Marreros, Brenda Yamili (ORCID: 0000-0001-7734-220X)

ASESORA:

Mg. Rodríguez Chamorro, Shirley Lilette (ORCID: 0000-0002-4856-5022)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Ponte Marreros, Brenda Yamili

A Dios por darme la fuerza para poder obtener uno de mis anhelos, por guiarme por el camino correcto derrotando cada una de las adversidades a lo largo de este proceso y en mi vida personal.

A mis padres porque estuvieron junto a mí, en cada paso fueron ellos quienes me motivaron e impulsaron para ir cumpliendo mis metas y entre ellas esta, ya que sin apoyo no hubiera logrado ser lo que soy hoy día; me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final siempre estuvieron a mi lado brindarme su amor, su paciencia y esfuerzo.

Bazán Aillón, Andrea Paola

A Dios por darme voluntad, paciencia, fuerza para luchar contra cualquier adversidad en la vida profesional, universitaria y personal.

A mis padres por enseñarme a ser capaz de todo y por estar ahí cuando más los necesitaba sin indiferencia. A mis compañeros por el apoyo mutuo y la confianza.

A mi hijo por darme motivación a ser mejor persona cada día. Y a mí por ser lo que soy y por permitirme seguir adelante.

Agradecimiento

Ponte Marreros, Brenda Yamili

Gracias a Dios por guiarme en este camino difícil y arduo para poder cumplir uno de mis sueños y por darme la fuerza en los momentos difíciles.

Gracias a mi madre por estar a mi lado siempre, por apoyarme en cada decisión he ido tomando, algunas veces me he equivocado, pero gracias a su apoyo he podido seguir adelante, a mi padre por apoyarme en mis estudios, por ser mi sustento, gracias a ustedes es que podido lograr muchas cosas en mi vida y poder ser la persona que soy ahora, gracias por eso y por muchas cosas más.

Bazán Aillón, Andrea Paola

A Dios por ser el guía durante esta etapa de formación profesional y personal.

A mis padres por apoyarme y comprender cada momento difícil de la vida universitaria, por creer en mis competencias y capacidades para lograr este objetivo. A docentes y compañeros por ser guías de estudio para la realización de este proyecto.

Sobre todo, a mi hijo por ser motivación de crecer y ser ejemplo a seguir para él, aunque no lo sepa me ha convertido, indirectamente, en la persona que soy. A todos ellos.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Andrea Paola Bazán Aillón con DNI N° 70928692 y Brenda Yamilí Ponte Marreros con DNI N°73308466 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerables en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración en turismo y Hotelería, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Andrea Paola Bazán Aillón

DNI 70928692



Brenda Yamilí Ponte Marreros

DNI 70928692

Trujillo, 12 de Julio del 2019

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 18 |
| 2.1. Tipo y Diseño de investigación..... | 18 |
| 2.2. Operacionalización de variable: | 19 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 21 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 22 |
| 2.5. Procedimiento | 23 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 23 |
| III. Resultados | 24 |
| IV. Discusión | 31 |
| V. Conclusiones | 36 |
| VI. Recomendaciones | 37 |
| VII. Propuesta | 38 |
| Referencias | 52 |
| Anexos | 54 |

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los visitantes nacionales en el servicio de orientación turística del Distrito de Otuzco. Para determinar la satisfacción del visitante nacional se llevó a cabo una encuesta y una ficha de observación directa referida al servicio de orientación turística, al desempeño del orientador turístico, la actitud del orientador, a la información y recorrido turístico. Para la aplicación de la encuesta se tuvo como población a los visitantes nacionales que llegan al Distrito de Otuzco, teniendo como instrumento el cuestionario y a la guía de observación.

Como resultados se tuvo que los visitantes nacionales se encuentran satisfechos con el servicio de orientación turística, con el desempeño del orientador, con la información brindada y con la actitud de este al momento de realizar el servicio, por ello los visitantes se llevan una buena impresión; sin embargo también hay debilidades como no contar con material ilustrativo, como afiches, flayers, álbum de imágenes, entre otros para realizar el recorrido de manera diferente e inolvidable para el visitantes debido la falta de apoyo económico.

Se concluye que el visitante nacional se encuentra satisfecho con el servicio de orientación turística en general, y el recorrido realizado, sin embargo, con respecto al material utilizado por los orientadores el visitante nacional se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho por falta de material ilustrativo. Es por ello que no se logra tener una calificación de muy satisfecho. Por lo antes mencionado se desarrolló un plan de acción para que se mejore el servicio de orientación turística en el Distrito.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, servicio de orientación turística, visitante nacional.

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of the national visitor in the touristic orientation service of the Otuzco District. In order to determine the satisfaction of the national visitor, a survey and a direct observation form were carried out, referring to the tourist orientation service, to the performance of the tourist counselor, the attitude of the counselor, to the information and tourist route. For the application of the survey, the national visitors arriving in the District of Otuzco were population, having as an instrument the questionnaire and the observation guide.

As a result, national visitors were satisfied with the tourist orientation service, with the counselor's performance, with the information provided and with the attitude of the visitor at the time of performing the service, so visitors get a good impression; However, there are also weaknesses such as not having illustrative material, such as posters, flyers, image albums, among others to make the journey in a different and unforgettable way for visitors due to the lack of financial support.

It is concluded that the national visitor is satisfied with the tourist orientation service in general, and the route taken, however, with respect to the material used by the counselors the national visitor is neither satisfied nor dissatisfied for lack of illustrative material. That is why you can not get a very satisfied rating. For the aforementioned reasons, an action plan was developed to improve the tourist orientation service in the District.

Keywords: Level of satisfaction, tourist orientation service, national visitor.

I. Introducción

La investigación lleva como título Nivel de Satisfacción de los Visitantes Nacionales en el Servicio de Orientación Turística del Distrito de Otuzco año 2018, tiene como autores a Bazán Aillón, Andrea Paola y a Ponte Marreros, Brenda Yamili, teniendo como asesor(a)s Armas Chang, Mirtha y Rodríguez Chamorro, Shirley.

El tipo de investigación según estudio aplicada por partir de lo general para lograr la identificación de los problemas para así dar una solución. Según el tipo de estudio – descriptiva por contener las características de un individuo para descubrir nuevos significados describiendo lo que existe. Según el grado de manipulación de variables - no experimental es utilizada la observación, identificar las diferentes actitudes de cómo se genera en su ambiente, luego analizar y no lleva manipulación de variables para generar un efecto sobre otras variables. Y según el tiempo de estudio - transversal por reunir los datos en un momento determinado del tiempo con la finalidad de describir las variables, estudiar su incidencia e interrelación de un momento en específico.

Finalizando con la Línea de investigación de Gestión Turística que se realizará en el Distrito de Otuzco – Perú el cual se ubica en la región de la sierra que se extiende en una superficie de 2 110,77 km² formando parte del Departamento de La Libertad. El recorrido de Trujillo a Otuzco es aproximadamente de 1 hora y 45 minutos por carreta asfaltada. Es una pequeña ciudad pintoresca, de calles estrechas, viviendas elevadas con puertas anchas, y rodeada por un paisaje andino.

Otuzco es conocido por albergar en su Iglesia Matriz la imagen de la Virgen de la Puerta. Dicho Distrito tiene como límites por el norte la Provincia de Gran Chimú, por el sur a la Provincia

de Santiago de Chuco y Provincia de Julcán, por el este el Departamento de Cajamarca y la Provincia de Sánchez Carrión, por el oeste a la Provincia de Ascope y Trujillo. Teniendo como principales atractivos turísticos: El Campanario, La Iglesia Matriz, La Virgen de la Puerta, El Santuario, El Museo Religioso Cultural Inmaculada Virgen de la Puerta, Cruz de la Ermita, La Plaza Mayor. La investigación tendrá una duración desde el mes de septiembre del 2018 hasta Julio del 2019.

En esta investigación se inició identificando la realidad problemática del Distrito de Otuzco capital de la Provincia del mismo nombre perteneciente a la región La Libertad, el cual está ubicada a 2641 m.s.n.m. a 74 km aproximadamente de la ciudad de Trujillo.

Este distrito cuenta con un gran potencial para el desarrollo del turismo cultural ya que es un lugar que se caracteriza por ser netamente católico celebrando la fiesta patronal más grande en honor a su patrona Virgen de la puerta, donde acuden personas de diferentes lugares para mostrar su devoción. También Otuzco cuenta con varios atractivos culturales como el Museo dedicado a su Virgen, el campanario, La Catedral, la Plaza de Armas y atractivos naturales entre ellos el más conocido el cerro Chologday; sin embargo, no cuentan con guías oficiales de turismo; solo con orientadores turísticos; pero que no están permanentes en la ciudad, generando que la visita sea menos interesante para los visitantes tanto nacionales como extranjeros, siendo esto un problema, ya que el lugar es muy visitado por la fe que le tienen a la Virgen y eso se debe aprovechar para el mejoramiento del Distrito y así poder generar algún tipo empleo para los pobladores; ya sea en la conservación de los lugares, como orientadores turísticos que sean del mismo lugar porque ellos conocen muy bien su historia, esto de alguna manera ayudará a que se puede tener una mejor calidad de vida.

El Distrito de Otuzco tiene 92,388 habitantes aproximadamente, los cuales en su mayoría se dedican a actividades como el comercio, la minería informal y la agricultura; muchos de las personas que habitan el Distrito no saben valorar los recursos con los que cuentan ya sea por falta de información, falta de identidad cultural o porque solamente por desinterés siendo esto de importancia ya que mejorando la infraestructura y teniendo conocimiento de ello se puede lograr muchos beneficios tanto para el Distrito como tal y para los pobladores.

El turismo viene a ser la actividad económica en la cual se emplean diversas carreras técnicas profesionales que buscan la satisfacción del visitante y/o turista que llega a nuestro país. Dentro de las carreras podemos resaltar a los guías de turismo, también llamados, guías de planta o guías locales; aquellas personas que se encargan de informar, entretener, educar y sensibilizar al visitante y/o turista durante la visita a algún atractivo turístico.

Por ello es necesario realizar la mención de esta investigación a realizar que se enfoca en determinar e identificar la satisfacción de los visitantes nacionales de acuerdo al servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco.

El Turismo en el Perú es la tercera actividad más grande, seguido de la pesca y la minería. Está dirigida a monumentos arqueológicos, ya que cuenta con varios sitios de apreciación arquitectónica; el ecoturismo en la Amazonía peruana, destino en el cual se puede realizar pequeñas prácticas de algunas actividades artesanales, y es ahí donde se desarrolla la industria sostenible ya que si se habla de establecimientos de hospedaje o restaurantes se puede encontrar diferentes tecnologías alternativas, el turismo cultural que es el más solicitado en las ciudades coloniales, como en los departamentos de La Libertad, Lima, Arequipa, entre otros; turismo gastronómico, principalmente en la ciudad de Lima donde se vive el festival gastronómico más

visitado llamado Mistura; turismo de aventura, turismo de playa que se centraliza en la zona costera en ciudades como Trujillo, Zorritos, Colán, etc. Y entre otros diferentes tipos de turismo.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en los últimos años se ha podido observar un crecimiento en el sector turismo desde el tiempo de los sesenta. El 2016 fue el séptimo año de un crecimiento, durante el 2017 los arribos de turistas extranjeros llegaron a superar los 300 millones, cifra que se alcanzó en el año 2008, los ingresos que se han generado es debido a la actividad turística.

Para analizar de una mejor manera el estudio se adjuntó algunos trabajos previos que serán parte de los antecedentes de esta investigación; se están tomando trabajos previos de nivel internacional, empezando por el autor Gonzales (2013), en su investigación titulada La satisfacción de los visitantes como estrategia de mejora en los productos turísticos del Pueblo Mágico de Tepotzotlán, estado de México. Instituto Politécnico Nacional, México, D.F.

El autor concluyó que, durante el año 2012, el 48.50% se sintió satisfechos, el 31.09% muy satisfecho, el 14.81% neutro, el 4.13% poco satisfecho y el 1.47% insatisfecho. En este caso, las variables causantes de satisfacción son: señalización, información turística, limpieza y promoción turística.

Brindar una buena atención al visitante y de esa manera mantenerlo satisfecho eso hace que este puede volver, recomendar al lugar y el servicio recibido ya que recibió lo que él esperaba y hasta más de eso; muy aparte de ello mantener al visitante satisfecho es una ventaja positiva para la empresa porque a la vez que crecerá el flujo turístico también se tendrán ingresos económicos.

Según Varenus (2016) en su estudio denominado Descripción del grado de satisfacción del turista que visita La Isla Santay. Universidad Casa Grande, Ecuador. Cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción que tienen los turistas luego de su visita a la Isla Santay.

Después de analizar los resultados, el autor llegó a las siguientes conclusiones: persiste un alto nivel de satisfacción del turista por la naturaleza de la isla, lo que hace que la mayoría de los turistas (92,3%) deseen regresar a la isla sino que también se recomiende a familiares y amigos; los aspectos que causaron el mayor nivel de satisfacción en los turistas fueron la paz y tranquilidad con un 94,7 %, seguido de la admiración por el patrimonio natural y su conservación con un 94,4% de satisfacción.

Según Olegua (2015), con su investigación titulada La imagen del Destino y la Motivación de viaje como Determinantes de la satisfacción y lealtad del turismo urbano de ocio en Monterrey, México. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

La satisfacción ha sido desde hace muchas décadas objeto de estudio de marketing de servicios. Desde una forma estratégica, se entiende que satisfacer a un consumidor es la manera más rentable de mantener a un negocio en la industria. Por ello se ejecutaron estudios que se han enfocado a determinar cuáles son los antecedentes que determinan que el turista, se encuentre satisfecho, volviendo innecesarias inversiones en promoción y publicidad de destinos. El objeto de estudio se centra en la relación causal entre la satisfacción del turista y su lealtad en destinos urbanos. Y el objetivo general es la creación de un modelo capaz de medir y explicar los factores que determinan la satisfacción y la lealtad de los turistas a destinos de ciudad. (pág. 57)

La satisfacción del turista en un factor importante de ello depende el subsistir de muchas empresas, negocio, etc. El cliente en este caso el turista es importante y más aún mantenerlo satisfecho porque de ello dependerá su consumo, que repita el servicio; es por ello que en la actualidad se están realizando diferentes estudios para encontrar lo que satisface realmente al turista para que se le pueda brindar servicios con características está esperando.

En los trabajos precios nacionales se tiene a el autor Quispe, (2017), en su investigación titulada Nivel de Satisfacción del Turista por Servicios en la Ruta Cusco-Puno de la Empresa de Transporte Turístico Cusco Coaching 2017. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno en el año 2017.

Se determinó que el nivel de satisfacción por servicios en la ruta Cusco-Puno de la empresa de transporte Cusco Coaching es alto. Los resultados de las encuestas indican que los pasajeros en su mayoría son de nacionalidad estadounidense con el 87%, el 46% son jubilados y profesionales, 54% son mayores de 59 años y el 58% de las personas encuestadas son mujeres. Las variables nivel de satisfacción, elementos tangibles y elementos intangibles obtuvieron como puntaje bueno y muy bueno. (pág.60)

Según Martínez, (2017), en su tesis titulada Calidad de Servicio de los Guías Oficiales de Turismo desde la Perspectiva del Turista Nacional, Centro Histórico de Lima 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Cuyo objetivo fue describir la calidad de servicio de los guías oficiales de turismo desde la perspectiva del turista nacional, Centro Histórico de Lima, 2017.

Los resultados obtenidos dieron a conocer que el 96% de los turistas nacionales percibieron una buena calidad en el servicio que brindaron los guías oficiales de turismo. Este resultado refleja que los guías oficiales de turismo se han preocupado por satisfacer las necesidades de los clientes, han trabajado en equipo, mostraron actitud, liderazgo y puntualidad. (pág. 45)

Para Dávila, (2015), en su investigación titulada *Atractivos Turísticos Culturales: Tipo Histórico y nivel de satisfacción del turista en la ciudad de Iquitos*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. La finalidad del presente estudio de investigación fue determinar la relación que existe entre los atractivos turísticos culturales: tipo Histórico y el nivel de satisfacción del turista en la ciudad de Iquitos, durante el periodo 2015.

Los resultados obtenidos fueron: 74.4% de turistas visitaron atractivos de arquitecturas, 61.0% los poblados típicos, 33.0% presenciaron el Folklor, 25.6% visitaron los monumentales y 6.0% presenciaron las fiestas tradicionales. El 73,8% manifestaron estar satisfechos de la arquitectura y monumentales y 26.2% insatisfechos; y 63.0% manifestaron estar satisfechos de los poblados típicos, folklor y fiestas tradicionales y 37.0% insatisfechos. (pág. 50)

La relación que hay entre atractivos turísticos naturales, históricos, culturales; es el gusto y disfrute de los turistas de cada atractivo de acuerdo a sus gustos y preferencias ya que algún turista les puede gustar visitar atractivos naturales y a otros no, viceversa entonces; más allá de eso es la calidad del servicio brindado hacia los turistas superando sus expectativas.

Por último, se tomó como antecedente los trabajos previos de nivel regional empezando por el autor Pérez, (2016), en su investigación titulada *Satisfacción del visitante en el complejo arqueológico Chan Chan*, respecto a la infraestructura e interpretación turística. Universidad

Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. El objetivo general es determinar el nivel de satisfacción del visitante del complejo arqueológico Chan Chan, con respecto a la infraestructura e interpretación turística.

La técnica interpretativa más aplicada por los guías de turismo es la de la provocación esto da a conocer los problemas en el que se encuentra el complejo arqueológico Chan Chan y genera conciencia en los turistas. (pág. 57)

Según Pérez, (2013), en su tesis titulada Técnicas y medios de la interpretación turística y su influencia en la satisfacción del visitante de Huaca de la Luna y el complejo arqueológico Chan Chan. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. En la presente tesis se planteó como objetivo general determinar las técnicas y los medios de la interpretación turística utilizados en Huaca de la Luna y el Complejo Arqueológico de Chan Chan y su influencia en la satisfacción del visitante en el año 2013.

Las técnicas interpretativas aplicadas en la Huaca de la Luna fueron seis según la clasificación brindada por Pemmyfather, las cuales son: Provocación, relevancia al visitante, aproximación temática, gráficos, uso del humor y secuencias, en cambio en Chan Chan fueron aplicadas tres técnicas interpretativas tales como: Provocación, relevación al visitante y aproximación temática. La técnica e provocación se expresa en ambos atractivos a través de la formulación de preguntas a los visitantes que lo incitan a pensar y la muestra de imágenes y/o fotos de los paneles en el caso de la Huaca de la Luna que impactan; la técnica de la relevancia al visitante de igual forma es aplicada en ambos atractivos turísticos a través del uso de analogías y ejemplos con hechos familiares; la técnica de aproximación temática es aplicada también en ambos atractivos turísticos que todo lo expuesto en conjunto con los discursos de los guías giran

en torno a un solo tema dependiendo del atractivo. Las técnicas interpretativas como los gráficos se aplican a través de los paneles y los gráficos de los muros en Huaca de la Luna; la técnica del uso del humor se aplica a través de expresiones u oraciones chistosas o graciosas referente al tema de la cultura Moche y la técnica de la secuencia, se aplica puesto que la información brindada que en cada paradero realizada por los guías de Huaca de la Luna guarda un orden establecido por el guion turístico del proyecto Huaca de la Luna. (pág. 135)

Para Ruiz, (2015), en su investigación titulada Interpretación turística del patrimonio cultural y su efecto en la satisfacción del turista en el complejo arqueológico – Año 2015. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del turista que visita la ciudad de Trujillo, respecto al consumo de productos andinos peruanos. La investigación fue realizada para determinar el efecto de la interpretación turística del turista que visita el complejo arqueológico el Brujo.

Se llega a la conclusión que se platican en su mayoría las técnicas y medios interpretativos, dentro del complejo a lo largo de la huaca de Cao viejo existe bastante potencial para crear material interpretativo, los guías tienen conocimiento de los principios de interpretación y sus teorías sin embargo por falta de costumbre no son ejecutados. Dentro del museo de cao se logró detonar que es un ambiente o centro de interpretación con bastantes elementos que pueden mejorar la forma en la que se está aprovechando en el nexa turismo atractivo, pues en este punto el análisis de datos el turista no se encuentra del todo involucrado. (pág. 58)

Para realizar la obtención de datos se realizó fichas de observación y una encuesta donde fueron posteriormente procesadas para crear las tablas y gráficos y así poder cumplir con los resultados del estudio. Es adecuado poder saber qué es lo que busca el turista para que pueda realizar una

compra de productos y a la vez también tiene un papel muy importante acerca de cómo trata el vendedor a turista y a través de ello se verá que tan satisfecho se encuentra el turista.

En la investigación de teorías relacionadas con el tema como es la satisfacción del turista en cual se conceptualizo a la satisfacción de la siguiente manera:

Para que un cliente se encuentre satisfecho del servicio recibo es poder superar sus expectativas para que sea un cliente contento por haber recibido un servicio de calidad.

La satisfacción del cliente mide hasta qué punto las expectativas del cliente se ven realizada por una transacción específica, por ejemplo, la estancia en un hotel. La lealtad del cliente, en cambio, mide la probabilidad de que un cliente vuelva y también es un indicador del deseo de esa persona para mantener actividades de colaboración con dicho hotel, empezando con las recomendaciones a los amigos. (López, 2000, p. 120).

Mantener a un cliente satisfecho es una tarea muy difícil ya que para ello se necesitan tener muchos factores en cuenta como tener bien capacitado a los colaboradores para que ellos puedan brindar una buena atención al cliente; asimismo tener satisfecho a los clientes es una ventaja positiva ya que se podrá fidelizar a estos y así se podrá tener buenas referencias del hotel, restaurante, agencia de viajes, etc. y ser recomendado por los mismo a sus conocidos, amigos y familiares. Pero para poder lograr esto se debe conocer bien las motivaciones, comportamiento del cliente para poder brindar el servicio que ellos están esperando recibir, que tuvo consiguiente relacionar con la teoría calidad de servicio.

La satisfacción del cliente con una compra depende del funcionamiento del producto en relación a las expectativas del consumidor. Un cliente podría experimentar varios grados de satisfacción. Si el funcionamiento del producto no con las expectativas del cliente, este se sentirá

insatisfecho, pero si el funcionamiento concuerda con las expectativas, el cliente se sentirá totalmente satisfecho o encantado.

Pero ¿Cómo crean los consumidores sus expectativas? Estas se basan en las experiencias de compra que ha tenido el cliente en el pasado, en las opiniones de amigos y socios, y en la información. (Philip Kotler, Jhohn Bowen y James Makens, 1997, pg. 344-345)

Para que un cliente se sienta satisfecho se debe saber qué es lo que espera el consumidor acerca del producto, en este caso servicio, como la atención que recibirá dentro del hotel, restaurante o guiado, es ahí donde los encargados de brindar el servicio deben esmerarse por dar un servicio de calidad al turista y/o visitante ya que de ellos depende que este regrese y repita la visita.

En el caso del turismo, el producto es con frecuencia intangible y la calidad no resulta aparente o visible hasta después de haberlo consumido. Su carácter perecedero hace imposible que se pueda almacenar, y tanto la producción como el consumo coinciden a menudo en el tiempo, ante los ojos de los consumidores, que se encuentran presentes durante el proceso. (Jafari, 2002, p. 90).

Una vez defino que es la satisfacción se pasa a conceptualizar la calidad que es un factor que a primera vista no se puede ver, ni sentir ya que este solo se percibe cuando se brinda el servicio en la cual se podrá calificar si ese servicio brindado es de calidad o no de acuerdo a lo que percibe el cliente. Brindar un buen servicio de calidad al cliente hay que tener en cuenta varios factores y para cada uno realizar diferentes procedimientos para poder cumplir con las expectativas de los consumidores y estos puedan verificar que se le brinda un servicio de calidad. Para que un servicio sea de calidad se debe tener mucha disciplina para que se puedan

cumplir con los procedimientos que se requiere para poder brindar un servicio calidad para el cliente. Entiendo ello se conceptualizo a la calidad y la excelencia y el servicio al cliente

Manual de Buenas Practicas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio (2007) afirma: “La calidad se define como la diferencia de los servicios esperados por el cliente antes de su prestación y los que realmente percibe haber obtenido”. (p.9)

Brindar calidad en el servicio es una diferenciación que el visitante en este puede distinguir ya que se sentirá a gusto con la atención que se le está dando y por ende puede que repita la visita porque se le pudo dar el servicio que él estaba esperando. Entrando al tema de estudio se define al Orientador Turístico.

Existe una distinción entre dos tipos de calidad las características del producto y la ausencia de errores, que aumentan la satisfacción del cliente. En el primer tipo de calidad, las características del producto incrementan su costo. Los clientes deben tener el deseo de pagar los costos adicionales por las características agregadas del producto o estas características deben aumentar su preferencia por el producto. Por ejemplo, solo las hamburguesas más caras de McDonald's se preparan con lechuga y jitomate. Las habitaciones del hotel en los pisos de entretenimiento tienen más adornos, etc., que la habitación normal y por eso sus tarifas no son más elevadas.

Las expectativas de los huéspedes se basan en la imagen de la empresa, los comentarios de otras personas, las estrategias de promoción de la empresa y el precio. (Philip Kotler, Jhohn Bowen y James Makens, 1997)

Para que un cliente se encuentre satisfecho se deben tener en cuenta varios factores entre ellos están las características del producto o servicio, el cliente debe saber o percibir que lo que está pagando es el precio adecuado de acuerdo a lo que está adquiriendo.

Según la Federación Nacional de Guías Oficiales de Turismo del Perú (FENAGUITURP), Orientador Turístico como aquella persona que con meridianamente capacitación puede ejercer las funciones de un guía de turismo profesional y oficialmente reconocido.

Luego de haber definido algunas teorías relacionadas con el tema se pasa a conceptualizar que es un orientador turístico, es quien puede realizar las actividades de un guía oficial de turismo si a este se le brinda la capacitación adecuada para que vaya puliendo sus habilidades y pueda brindar un servicio bueno al visitante. Así como también debe haber en los lugares que solo cuentan con institutos la carrera técnica de orientador turístico y este se vuelva profesional para que en los lugares donde no hay guías pues el orientador guie oficialmente no como un aprendiz del guía oficial, asimismo si se cuenta con guías pues que ambos trabajen en conjunto para realizar y brindar un buen servicio al turista y visitante.

Según el Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio El Guía de Turismo desempeña un papel fundamental en la gestión turística, al ser la persona encargada de atender y asistir, conducir e informar, supervisar y hacer cumplir lo ofrecido, y orientar al turista en su idioma durante su estadía en un país nuevo y desconocido, por lo que, sin él, la operación turística y el éxito de la misma estaría incompleta. (pág. 11)

Un guía oficial de turismo debe conocer y saber el papel que desarrolla en la actividad turística es por ello que debe tener conocimientos de cómo llegar al visitante, que le preste atención de igual manera para cumplir con lo establecido.

Según Reglamento de la Ley del Guía de Turismo. El Orientador Turístico es la persona que ejerce las actividades especializadas referidas en el artículo 7° de la Ley. Presta servicios de información y orientación turística en el caso de no contar con Guías Oficiales de Turismo o

Licenciados en Turismo en determinado ámbito circunscrito. En los demás casos podrán prestar servicios de manera conjunta.

Cuando no se cuenta con guías oficiales de turismo, se puede capacitar a los pobladores de una determina zona turística para que ellos desarrollen dicha actividad a estos se les llama orientadores turísticos, desarrollan las mismas funciones que un guía oficial de turismo la única diferencia es que ellos no son profesionales en Guiado. Un orientador turístico brinda sus servicios cuando en el lugar no se cuente con guías de turismo profesionales; es ahí cuando el orientador realiza su trabajo; pero si se cuenta con guías en la zona o lugar que se encuentre el atractivo pueden realizar las actividades en equipo y así fortalecer sus habilidades entre ambos para que puedan desempeñarse mejor brindando una experiencia diferente al visitante.

Según el Manual de Buenas Practicas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio, es básico, que se considere una serie de actitudes y comportamientos específicos como la amabilidad y el trato cordial, el cuidado de imagen y el respeto, la disponibilidad, la diligencia y sobre todo la empatía. (pág. 15).

Es por ello que un orientador realiza las mismas funciones que un guía oficial de turismo como es tener una buena actitud hacia el turista y/o visitante cuando este realiza sus actividades.

Según el Manual de Buenas Practicas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio Conocimientos, culturales y prácticos (capacidad de organización, técnicas de comunicación y dinámica de grupos. (pág. 16)

Seleccionar los aspectos y objetos a mostrar, explicar y determinar el orden de presentación de los mismos. (pág. 23)

Para que el servicio de guiado turístico, en este caso orientación turística de desarrolle de una manera adecuada los orientadores deben tener conocimientos de técnicas y de animación turística para ganar la atención del visitantes o turista durante el recorrido, de igual manera de se debe contar con material para la explicación durante la visita.

Conceptualizado que es un orientador turístico, se define como la actividad cultural o recreacional de comunicación y conocimiento directo liderada por un Guía de Turismo, que se desenvuelve a través del idioma de los visitantes, a través de la misma se recorre lugares de interés, con un tiempo de desplazamiento entre cada sitio, y destacando los principales puntos de interés.

El propósito es conocer, familiarizarse y/o identificarse con un lugar determinado y tener contacto directo con la población, sobre costumbres, tradiciones, estilos de vida y todo lo relacionado con la idiosincrasia del lugar; creando conciencia de protección y preservación.

(pág. 13)

Para poder realizar una visita guiada ya sea por un orientador o un guía oficial debe tener ciertos conocimientos para que pueda desarrollarla de la mejor manera teniendo en cuenta un tiempo estimado en la cual se debe realizar la visita ya que un guía u orientador no solo guía a un grupo sino a varios visitantes y turistas que llegan al lugar por conocer la historia, origen de lo que se está visitando.

Habiendo entendido y definido las teorías relacionadas al estudio se formuló el problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes nacionales en el servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco para el año 2018?, teniendo como justificación de estudio tres aspectos empezando por la Convivencia Esta investigación es de gran importancia para los operadores

turísticos formales que brindan el servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco, ya que a través de la información obtenida su finalidad es identificar la satisfacción de los visitantes nacionales y crear un plan de acción para el servicio de orientación turística para así poder contribuir para poder brindar un buen servicio al visitante veraz e informativo.

Así mismo sus beneficios se conforman como un aporte de información, recabada y analizada exponiendo sus principales realidades, problemáticas, limitaciones, condiciones y potencialidades, entra muchas otras con finalidad de contribuir a otros trabajos posteriores en relación al tema.

La justificación de relevancia social la cual justifica diciendo que la presente investigación busca mejorar el servicio de guiado brindado en los atractivos turísticos del Distrito de Otuzco, el cual beneficiara a los operadores turísticos formales que brindan el servicio de guiado; para así poder tener un mejor servicio hacia el visitante y que este se encuentre satisfecho superando sus expectativas.

Finalizando con la justificación de implicancias prácticas que explica lo siguiente esta investigación es importante ya que mediante la información recolectada se podrá tomar acciones de mejora y fortalecer el flujo turístico en el distrito porque se mejorará y/o fortalecerá el servicio de orientación turística en los diferentes atractivos turísticos.

Teniendo la justificación explicada se pasa a la formulación de la hipótesis en la cual se llegó a que Los visitantes nacionales se encuentran satisfechos con respecto al servicio de orientación turística porque lo solicitan en la municipalidad, ya que en el lugar no hay ningún operador turístico por ende no cuentan con el servicio de orientación turística.

Por lo cual se formuló como objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los visitantes nacionales con respecto al servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco para el año 2018; y como objetivos específicos están Determinar la situación actual de la calidad de servicio prestado por los orientadores turísticos, Identificar la satisfacción de los visitantes nacionales con respecto al servicio de orientación turística y Crear un plan de mejora para incrementar el rendimiento del servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación tiene por el eje de análisis, un tipo cuantitativo, y por el grado de manipulación de la variable, su tipo es no experimental. Así mismo es una investigación aplicada ya que fundamenta su propuesta, pero no la ejecutará.

Su diseño descriptivo ya que pretende establecer el tipo de relación que existe en las variables.



2.2. Operacionalización de variable:

Tabla 2.1: Operacionalización de variable:

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|----------------------------|---|--|--|-----------------------------------|--------------------|
| Satisfacción del visitante | “La satisfacción del cliente con una compra depende del funcionamiento del producto en relación a las expectativas del consumidor. Un cliente podría experimentar varios grados de satisfacción. Si el funcionamiento del producto no con las expectativas del cliente, este se sentirá insatisfecho, pero si el funcionamiento concuerda | La variable se desplegará mediante la encuesta elaborada de preguntas específicas y simples que irán vinculadas al tema de satisfacción con respecto al servicio de orientación turística en una zona determinada. | Calidad de servicio | Efectividad Beneficios | Ordinal |
| | | | Satisfacción del visitante respecto a la | Servicio de Orientación Turística | |

con las expectativas, el cliente se sentirá totalmente satisfecho o encantado” (Philip Kotler, Jhohn Bowen y James Makens, 1997, pg. 344-345)

orientación
turística

Experiencias

Nota: Las definiciones, las dimensiones e indicadores fueron adaptadas del libro Mercadotecnia para la hotelería y Turismo, Philip Kotler, Jhohn Bowen y James Makens, 1997.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. La población

La población estuvo compuesta por los visitantes nacionales que llegan al Distrito de Otuzco, este dato se obtuvo de los ingresos al lugar gracias al registro brindado por el Área de Turismo de la Municipalidad Distrital de Otuzco.

2.3.2. Muestra

Estuvo conformada por 383 visitantes nacionales que llegan al Distrito de Otuzco que solicitan la orientación turística a la municipalidad.

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

$$n = \frac{(200790)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (200790 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 383$$

Dónde:

- Z = nivel de confianza = 95% = 1.96
- P = probabilidad = 0.5
- Q = probabilidad = 0.5
- E = error de estimación = 0.05
- N = población del Distrito de Otuzco = 200790 visitantes

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

| Técnica | Instrumento |
|---------------------|--------------------------|
| Encuesta | Cuestionario de encuesta |
| Observación Directa | Ficha de observación |

2.4.1 Recolección de datos

Se aplicó una encuesta y que nos ayudó a identificar el nivel de satisfacción del visitante nacional acerca del servicio de orientación turística. Y la ficha de observación directa que nos permitió identificar el comportamiento y desarrollo del orientador turístico.

2.4.2. Validación del Instrumento

Los elementos que se emplearon fueron validados por tres expertos en la materia lo cual permite emplear instrumentos confiables para proceder a la recolección de datos siendo:

Dra. Patricia Mabel Morales Asencio

Lic. Flor Montañez Lama

Mg. Yepjen Ramos, Alejandro

2.5. Procedimiento

Se realizó en la investigación encuestas a los visitantes nacionales que se encontraban en la plaza de armas de Otuzco, para saber del lugar del que venían se les preguntaba si son oriundos del lugar, a los que nos respondían que no pues era quien teníamos que realizar la encuesta, así como también veíamos los rasgos físicos de las personas para poder realizar la encuesta. Se aplicó la observación directa justo en el momento del desarrollo del recorrido para observar la actitud del orientador.

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta la cual consta de un cuestionario en donde las preguntas se tratarán sobre la calidad de servicio y la percepción del visitante nacional respecto al servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco. Además, se aplicó la observación directa mediante la ficha de observación hacia el orientador turístico.

2.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación respeta los siguientes puntos:

- La investigación es auténtica y no contiene falsificación alguna
- Se respeta la autoría de los contenidos utilizados en la investigación, los mismos que han sido citados correctamente
- Los documentos presentados en la presente investigación solo se presentarán con fin de estudio, lo cual se respetará su reservación.
- La presente investigación respeta la legitimidad de los autores sin alteración alguna.

III. Resultados

Objetivo Específico 1: Determinar la situación actual de la calidad de servicio prestado por los orientadores turísticos.

Figura 1: Materiales utilizados

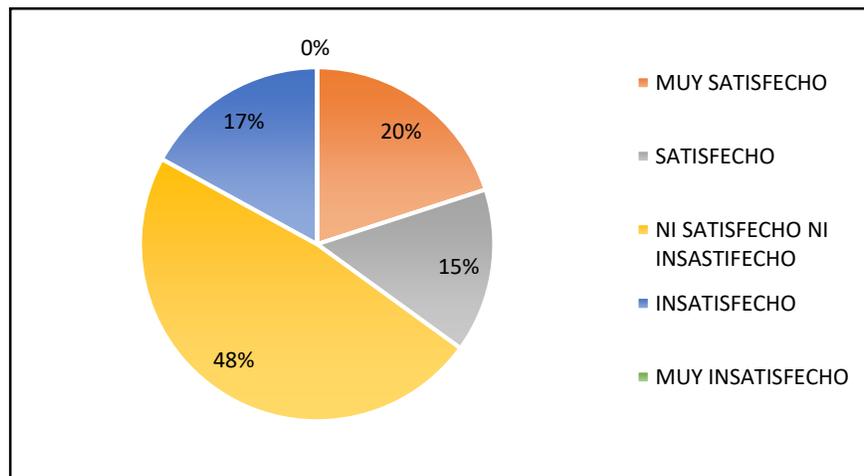


Figura 1: El 20% de la población se encuentra muy satisfecho con los materiales utilizados en el recorrido, el 15% está satisfecho, puesto que vale resaltar que el 48% está ni satisfecho ni insatisfecho, por último, el 17% se encuentra insatisfecho.

Figura 2: Desempeño del orientador

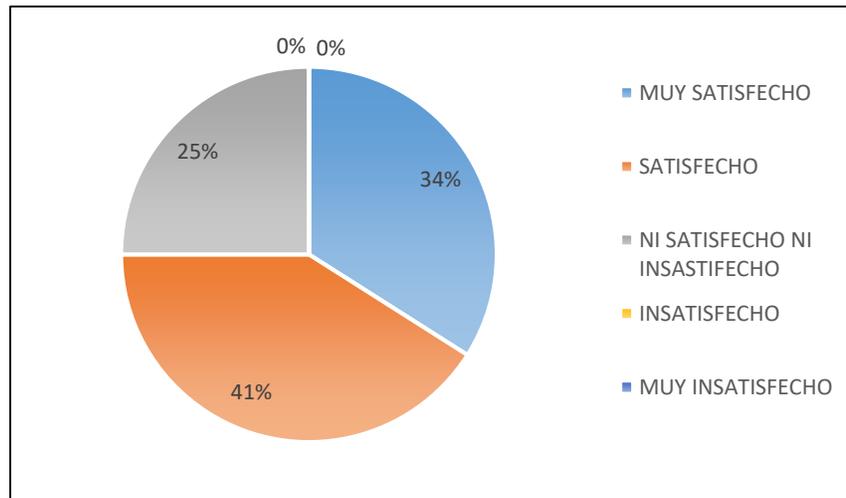


Figura 2: El 34% se encuentra satisfecho con el desempeño del orientador, el 41% se encuentra satisfecho y por último el 25% se ubica en ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 3: Actitud del orientador.

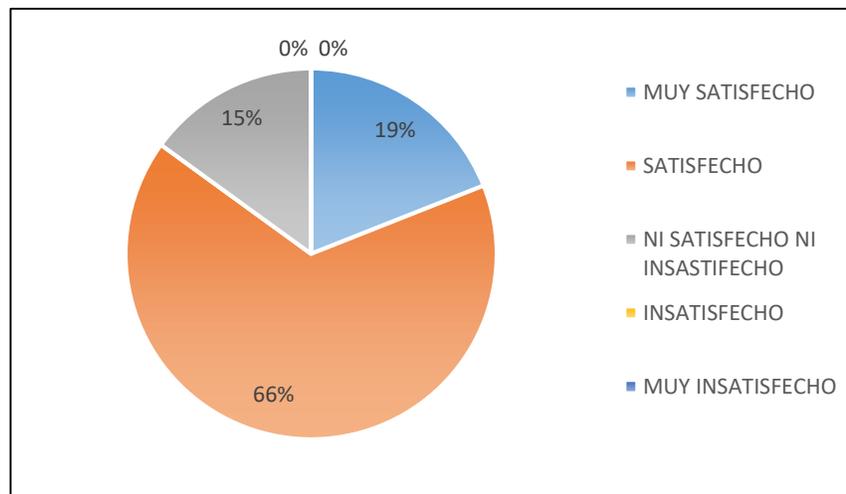


Figura 3: El 19% se encuentra muy satisfecho con la actitud del orientador durante el servicio, el 66% se encuentra sólo satisfecho, mientras que el 15% es ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 4: Animación turística.

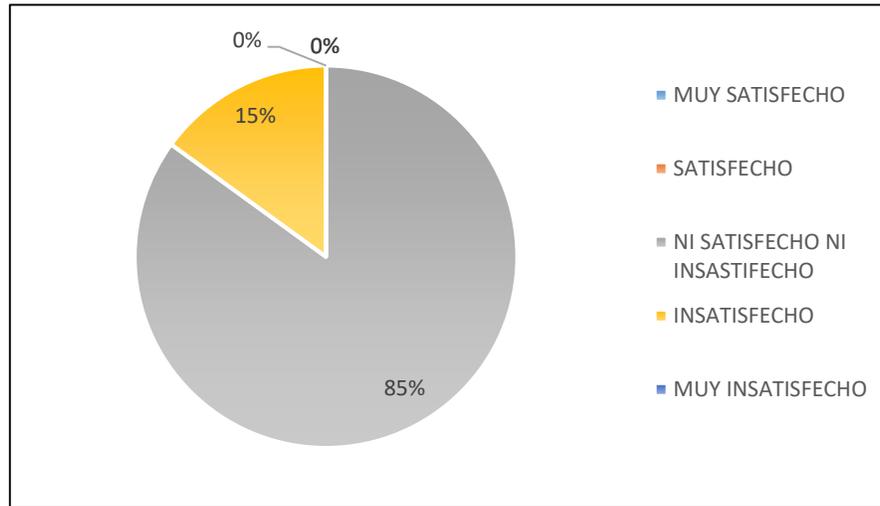


Figura 4: El 85% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la animación y el 15% se encuentra sólo insatisfecho.

Figura 5: Lenguaje del orientador.

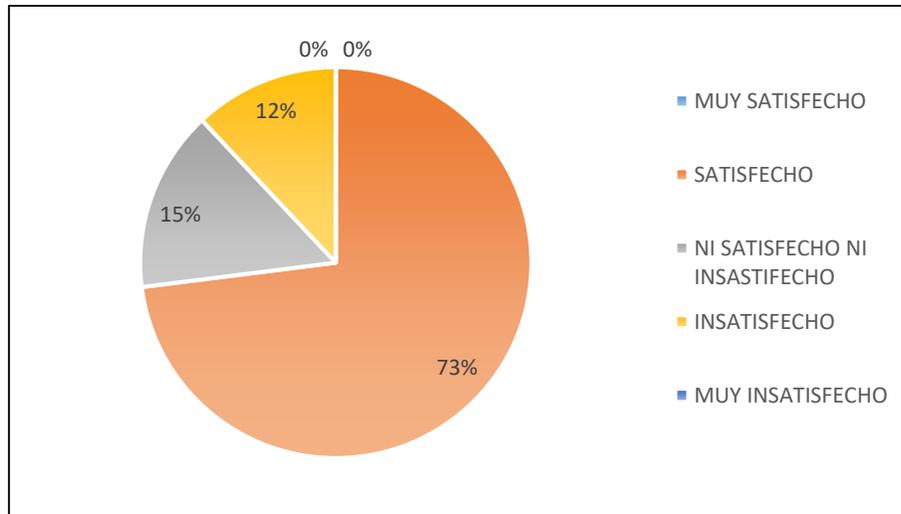


Figura 5: Notablemente el 73% se encuentra satisfecho con el lenguaje del orientador, el 15% ni satisfecho ni insatisfecho, por último, el 12% sólo insatisfecho.

Tabla 3.1

Ficha de Observación Directa realizada a los Orientados Turísticos

| Nº | ÍTEMS | CALIFICACIÓN | |
|----|--|--------------|----|
| | | SI | NO |
| 1 | Se presenta el orientador hacia los visitantes | ✓ | |
| 2 | Cuenta identificación (fotocheck, credencial) | ✓ | |
| 3 | La información que brinda es coherente | ✓ | |
| 4 | Utiliza un lenguaje sutil, atractivo, y fácil de entender | ✓ | |
| 5 | Demuestra seguridad en la información que brinda a los visitantes | ✓ | |
| 6 | Menciona la importancia de conservar los atractivos turísticos | ✓ | |
| 7 | Provoca una reacción en el visitante a través de objetos llamativos | | ✓ |
| 8 | Durante el Recorrido hace uso de Material audio- visual (videos, sonidos de alguna ave, álbum de imágenes, etc.) | | ✓ |
| 9 | El orientador alienta la participación del visitante | | ✓ |

| | | |
|----|--|---|
| 10 | El orientador hace uso del humor para captar la atención del visitante | ✓ |
| 11 | El Orientador hace preguntas como ¿Qué haría usted con...? o ¿Ha pensado como sería este lugar sin la presencia de...? | ✓ |
| 12 | El orientador hace buen uso del espacio para la explicación, tiene un buen volumen de voz. | ✓ |

Nota: Se denota que el orientador muestra un grado de conocimiento sobre las pautas a seguir sobre la presentación, el uniforme y la dinámica para presentar el tema; sin embargo, no lleva consigo afiches o imágenes para realizar contrastaciones, comparaciones, etc. Sobre el tema a tratar. Tiene buen desempeño en manejo de grupo.

Objetivo Específico 2: Identificar la satisfacción del visitante nacional con respecto al servicio de orientación turística.

Figura 1: Servicio de orientación turística.

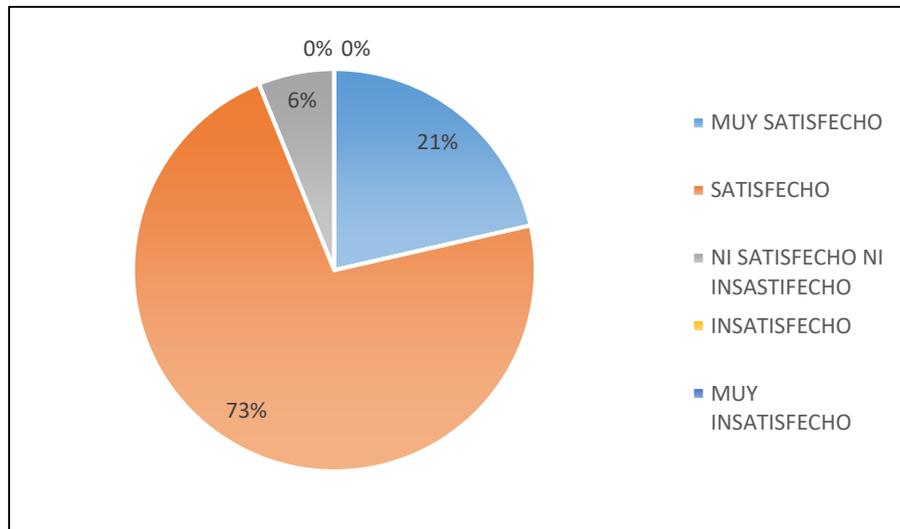


Figura 1: El 21% de la muestra está muy satisfecha con el servicio de orientación turística, el 73% está solo satisfecho y el 6% está ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 2: Recorrido Turístico.

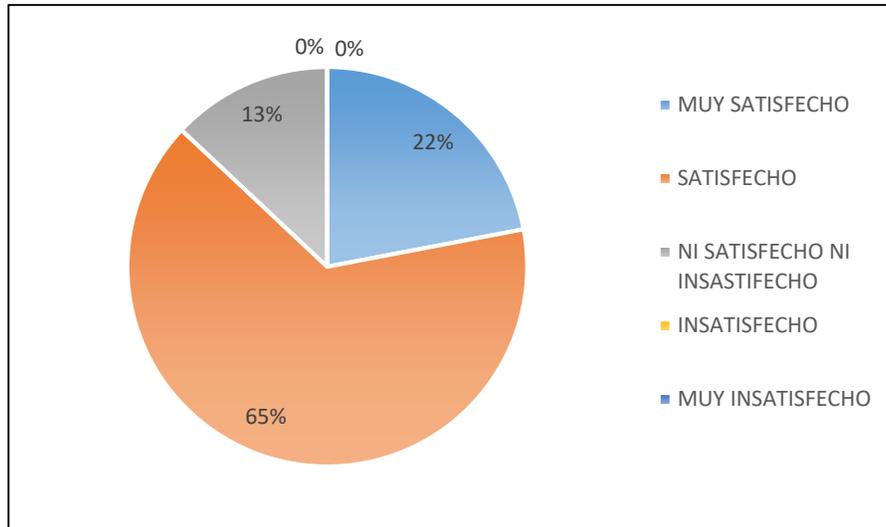


Figura 2: El 22% se encuentra muy satisfecho con el recorrido realizado, puesto que el 65% está satisfecho, mientras que el 13% se posiciona en ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 3: Recomendación del servicio.

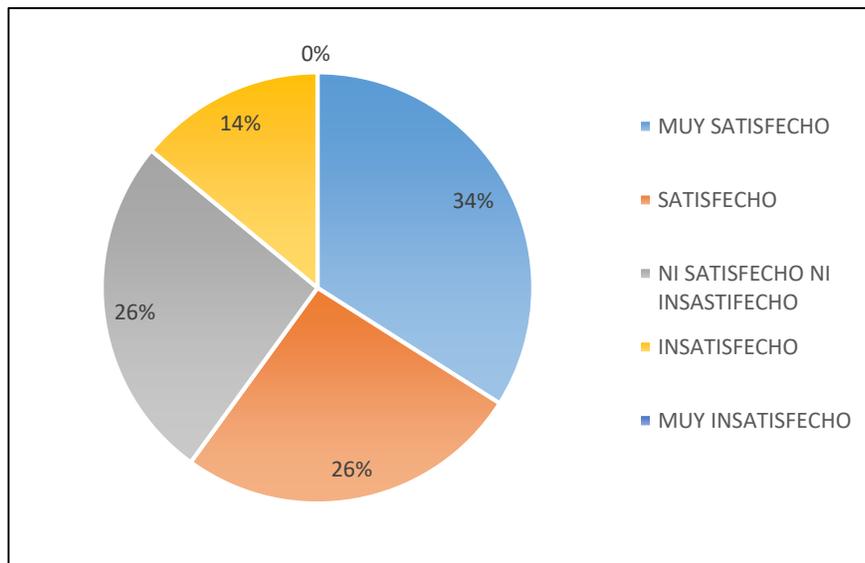


Figura 3: El 34% se encuentra muy satisfecho, el 26% sólo satisfecho, otro 26% se posiciona en ni satisfecho ni insatisfecho y el 14% se encuentra insatisfecho.

IV. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito Determinar el nivel de satisfacción del visitante nacional con respecto al servicio de orientación turística en el distrito de Otuzco.

Se examinaron cuáles son aquellos determinantes para que un visitante nacional se encuentre satisfecho con respecto al servicio de orientación turística recibida en el Distrito de Otuzco. Además, se identificaron aquellos factores asociados a la satisfacción del visitante nacional. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo al objetivo determinar la situación actual de la calidad del servicio prestado por los orientadores turísticos se puede deducir que los visitantes, con respecto a la pregunta acerca de los materiales usados por los orientadores para realizar la explicación se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con un 48% porque el orientador no utiliza de ningún tipo de material audio – visual como imágenes, videos, audios de un instrumento o situación específica; y para que un visitante llegue estar muy satisfecho el orientación durante el recorrido de contar con material ilustrativo, como lo manifiesta Ruiz, (2015), en su investigación titulada Interpretación turística del patrimonio cultural y su efecto en la satisfacción del turista en el complejo arqueológico. Se llega a la conclusión que se practican en su mayoría las técnicas y medios interpretativos, dentro del complejo a lo largo de la huaca de Cao viejo existe bastante potencial para crear material interpretativo, los guías tienen conocimiento de los principios de interpretación y sus teorías sin embargo por falta de costumbre no son ejecutados. Dentro del museo de cao se logró detonar que es un ambiente o centro de interpretación con bastantes elementos que pueden mejorar la forma en la que se está aprovechando en el nexa turismo atractivo, pues en este punto el análisis de datos el turista no

se encuentra del todo involucrado. Para el ítem acerca del desempeño del orientador los encuestados se encuentran satisfechos con un 41%, porque el orientador tiene conocimientos básicos acerca de realizar una visita guiada; esto se corrobora con lo expuesto por Martínez, (2017), en su tesis titulada Calidad De Servicio De Los Guías Oficiales De Turismo Desde La Perspectiva Del Turista Nacional, Centro Histórico De Lima 2017. Los turistas nacionales percibieron una buena calidad en el servicio que brindaron los guías oficiales de turismo. Este resultado refleja que los guías oficiales de turismo se han preocupado por satisfacer las necesidades de los clientes, han trabajado en equipo, mostraron actitud, liderazgo y puntualidad con él con respecto al ítem acerca de la actitud del orientador al momento de realizar la orientación los encuestados se encuentran satisfechos teniendo un 66% del total porque es lo que se percibe cuando este realiza la explicación y el recorrido teniendo un aspecto que agrada mucho a los visitantes, de igual manera para la pregunta acerca de animación turística los visitantes se sienten ni satisfechos ni insatisfechos teniendo como resultado un 85% del total ya que los orientadores al realizar el recorrido lo hacen de manera normal sin realizar ningún tipo de animación turística porque no tienen conocimiento de este tema de igual manera de las técnicas de guiado ,y la pregunta acerca del lenguaje usado por los orientadores turísticos los visitantes se encuentran satisfechos con un 73% del total, dichos resultados se corroboran con lo expuesto por Pérez, (2013), en su tesis titulada Técnicas y medios de la interpretación turística y su influencia en la satisfacción del visitante de Huaca de la Luna y el complejo arqueológico Chan Chan. La técnica e provocación se expresa en ambos atractivos a través de la formulación de preguntas a los visitantes que lo incitan a pensar y la muestra de imágenes y/o fotos de los paneles en el caso de la Huaca de la Luna que impactan; la técnica de la relevancia al visitante de igual forma es aplicada en ambos atractivos turísticos a través del uso

de analogías y ejemplos con hechos familiares; la técnica de aproximación temática es aplicada también en ambos atractivos turísticos que todo lo expuesto en conjunto con los discursos de los guías giran en torno a un solo tema dependiendo del atractivo. Las técnicas interpretativas como los gráficos se aplican a través de los paneles y los gráficos de los muros en Huaca de la Luna; la técnica del uso del humor se aplica a través de expresiones u oraciones chistosas o graciosas referente al tema de la cultura Moche y la técnica de la secuencia, se aplica puesto que la información brindada que en cada paradero realizada por los guías de Huaca de la Luna guarda un orden establecido por el guion turístico del proyecto Huaca de la Luna.

Los orientadores turísticos tienen buena actitud, saben cómo iniciar el servicio de orientación turística, tienen buen desenvolvimiento; sin embargo les falta capacitación con lo que respecta a técnicas de guiado y de animación turística para hacer más entretenido el recorrido y por ende la atención total de los visitantes; un factor importante es la falta de material ilustrativo y audiovisual para que el orientador brinde una explicación de calidad al visitante haciendo que esta entienda y tome interés por conocer más del lugar que está visitando, y este pueda repetir la visita porque se llevaría una experiencia diferente y satisfactorio como lo indica el autor Jafari (2002) En el caso del turismo, el producto es con frecuencia intangible y la calidad no resulta aparente o visible hasta después de haberlo consumido. Su carácter perecedero hace imposible que se pueda almacenar, y tanto la producción como el consumo coinciden a menudo en el tiempo, ante los ojos de los consumidores, que se encuentran presentes durante el proceso.

Seguido del objetivo Identificar la satisfacción del visitante nacional con respecto al servicio de orientación turística se tiene como resultados a las siguientes preguntas empezando por el ítem del servicio orientación turística, en donde las personas encuestadas respondieron que se sienten satisfechos con el servicio de orientación turística recibida con un 71% de total ya que los

orientadores al momento de hacer su trabajo lo hacen de la mejor manera posible y esto es percibido por los visitantes esto se corrobora con lo expuesto por Olegua (2015), La satisfacción ha sido desde hace muchas décadas objeto de estudio desde la perspectiva del marketing de servicios. Desde una perspectiva estratégica, se entiende que satisfacer a un consumidor es la manera más rentable de mantener a un negocio en la industria. La satisfacción del turista en un factor importante ya que de ello depende el subsistir de muchas empresas, negocio, etc., con respecto al ítem del recorrido realizado en el Distrito de Otuzco los visitantes se sienten satisfechos con un 65% ya que les pareció interesante los recursos que se visitaron, y sobretodo saber de cómo es que se desarrollan las creencias y costumbres, así como también los datos históricos de cada atractivo como lo indica Dávila, (2015), en su investigación titulada Atractivos Turísticos Culturales: Tipo Histórico y nivel de satisfacción del turista en la ciudad de Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Los resultados obtenidos fueron: 74.4% de turistas visitaron atractivos de arquitecturas, 61.0% los poblados típicos, 33.0% presenciaron el Folklor, 25.6% visitaron los monumentales y 6.0% presenciaron las fiestas tradicionales. El 73,8% manifestaron estar satisfechos de la arquitectura y monumentales y 26.2% insatisfechos; y 63.0% manifestaron estar satisfechos de los poblados típicos, folklor y fiestas tradicionales y 37.0% insatisfechos; y por ultimo para el ítem de recomendación del servicio de orientación turística los encuestados se sienten satisfechos con un 34% de total, en cual se entiende que si recomendarían el lugar con sus amigos, familiares, esto se corrobora con el estudio de Gonzales (2013) Mantener visitantes totalmente satisfechos puede dar como resultado una serie de beneficios en favor de la actividad turística y de la localidad, como, por ejemplo: incrementar la posibilidad de que las personas repitan su visita, que recomiende el destino a sus conocidos o que haga publicidad positiva del lugar.

El cliente en este caso el turista es importante y más aún mantenerlo satisfecho ya que de ello dependerá su consumo, que repita el servicio; es por ello que en la actualidad se están realizando diferentes estudios para encontrar lo que satisface realmente al turista para que se le pueda brindar servicios con lo que él está esperando. Igualmente, los resultados obtenidos de este objetivo se relacionan con la siguiente teoría, La satisfacción del cliente mide hasta qué punto las expectativas del cliente se ven realizadas por una transacción específica, por ejemplo, la estancia en un hotel. La lealtad del cliente, en cambio, mide la probabilidad de que un cliente vuelva y también es un indicador del deseo de esa persona para mantener actividades de colaboración con dicho hotel, empezando con las recomendaciones a los amigos. (López, 2000, p. 120).

Más aun de estos detalles a los orientadores les falta capacitación para poder mejorar el tono de voz y lograr un mejor entendimiento de los visitantes, por lo que en ciertos momentos los visitantes pierden la atención al escuchar palabras que no entienden o los orientadores hablan bajo, especialmente los niños o jóvenes, el recorrido es básicamente de turismo cultural – religioso ya que Otuzco es considerada como la capital de la fe por la virgen de la puerta en el recorridos están considerados varios recursos entre ellos están la Iglesia, el Museo de la Virgen; y esto es algo que debe conservar para que otros visitantes y/o turistas nacionales o extranjeros y por los mismos pobladores sea disfruta asimismo conservar y cuidar para que las futuras generaciones puedan disfrutar de ello esto se relaciona con la investigación de Dávila, (2015), La relación que hay entre atractivos turísticos naturales, históricos, culturales; es el gusto y disfrute de los turistas de cada atractivo de acuerdo a sus gustos y preferencias ya que algún turista les puede gustar visitar atractivos naturales y a otros no, viceversa entonces; más allá de eso es la calidad del servicio brindado hacia los turistas superando sus expectativas.

V. Conclusiones

- 5.1** En la presente investigación, se concluyó que los visitantes nacionales se encuentran satisfechos con los orientadores turísticos en el Distrito de Otuzco, debido a que el visitante considera que la actitud y lenguaje utilizado es bueno, calificando con un 41% el buen desempeño del orientador; sin embargo, un 37% de los encuestados indica que están insatisfecho con el material utilizado durante el recorrido, lo que da como resultado el no tener una calificación de muy satisfecho.
- 5.2** Con respecto al servicio de orientación turística basado en el recorrido, el 65% indico estar satisfecho porque les agrado los recursos que visitaron durante el recorrido; y de manera general el 71% califico estar satisfecho con el servicio de orientación turística.
- 5.3** Los visitantes nacionales se sienten satisfechos de forma general con el servicio de orientación turística, con el recorrido; a pesar de que el orientador no cuenta con los materiales para realizar el recorrido como son: imágenes, fotos, videos, audios, entre otros; es por este motivo el estudio que se realizó, debido a que se desea tener como resultado que el visitante se sienta muy satisfecho al recibir el servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco.

VI. Recomendaciones

- 6.1** Las recomendaciones que se tiene para esta investigación es a los orientadores turísticos con los que se cuenta en el distrito que, a pesar, de contar con estudios secundarios o técnicos, tienen buena actitud y lenguaje; sin embargo, les falta capacitación con lo que respecta a las técnicas de guiado y animación turística.
- 6.2** Al Gerente de área de turismo de la Municipalidad Distrital de Otuzco: realizar talleres y/o capacitaciones por parte del área de turismo que en la actualidad está a cargo del área de Turismo, en dichas capacitaciones de debe dictar el tema de animación turística y técnicas de guiado; si bien los orientadores tratan de hacer dinámica la visita; sin embargo, les falta tener más conocimiento sobre ello para hacer partícipe al visitante de lo que se está realizando dentro del recorrido.
- 6.3** El alcalde debe prestar mayor atención a la actividad turística del distrito, para que se pueda desarrollar de una manera más óptima con los recursos necesarios para generar una experiencia inolvidable y atraer un mayor número de visitantes y/o turistas consiguiendo un aumento en los ingresos económicos de la población, brindando a los orientadores el material adecuado y llamativo para que estos al momento de realizar el recorrido sean más dinámicos y vivenciales capturando la atención y curiosidad del turista durante el recorrido.

VII. Propuesta

PLAN DE MEJORA PARA INCREMENTAR EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE OTUZCO

7.1 Realidad Problemática

La orientación turística en el Distrito de Otuzco se ha tratado de desarrollar de la mejor manera posible; sin embargo, las personas encargadas de realizar este trabajo a pesar de tener conocimiento acerca de la actividad, no cuentan con las pautas adecuadas para realizar una buena orientación turística durante el tiempo que dura el recorrido.

Asimismo, a esto se une con el escaso desinterés por parte de las autoridades del lugar, es por este motivo que los orientadores turísticos no cuentan con el material, las técnicas de guiado y de animación turística para poder brindar un servicio de calidad al visitante y/o turista.

Las personas encargadas de realizar el recorrido, son elegidas por la representante del área de turismo, por consiguiente, tampoco cuenta con ciertos aspectos para seleccionar el personal adecuado.

Con respecto al uso del material audio visual, el municipio solo ha invertido en un pequeño libro informativo que contiene la ubicación y una pequeña descripción de los lugares turísticos a visitar. También se invierte en videos mostrando las manifestaciones culturales religiosas que se celebran en fechas de temporada alta en el Distrito, mas no de los lugares turísticos.

En el tema económico, la Municipalidad no ha destinado su enfoque en el sector turismo, por la Subgerencia se encarga de las actividades turísticas a realizar en el Distrito por medio de, en algunos casos por donaciones, para invertir en la actividad turística.

La actividad turística es una fuente de buenos ingresos cuando se maneja de la manera correcta y sostenible en conjunto con la población y autoridades buscando el desarrollo de su localidad.

Es por ello que se debe valorar y conservar con lo que cuenta el Distrito para crear circuitos turísticos, mejorando el servicio, teniendo como consecuencia en desarrollo económico y turístico de Otuzco.

7.2 Introducción

La presente propuesta presenta un plan de mejora en el servicio de orientación turística del Distrito de Otuzco, que tiene como fin el desarrollo turístico del Distrito generando puestos de trabajo para los pobladores, así como también cambiar la percepción del visitante con respecto al servicio de orientación turística.

El análisis ha permitido determinar qué es lo que está afectando al servicio de orientación turística en base ello se está proponiendo actividades y estrategias para que se puedan superar las dificultades para brindar el servicio de orientación turística, entre las estrategias más importantes están las capacitaciones a los prospectos que realizaran el servicio, asimismo las evaluaciones antes y después de las capacitaciones.

Dentro de las actividades a realizar también está la de fortalecer la identidad cultural de los orientadores, la cual se hará a través de talleres y charlas, en donde se les explicara de acerca de los recursos tangibles e intangibles con los que cuenta el Distrito, su historia,

datos importantes y porque razón es importante que es ellos conozcan con lo que poseen para que lo cuiden y conserven y de ello se vea como una oportunidad para el desarrollo del Distrito.

Por último, se realizarán controles para ver como es el desempeño de los prospectos al realizar la actividad, asimismo se aran encuestas a los visitantes para poder identificar si se desarrollando el servicio de orientación turística de una manera correcto y si este se encuentra encantado con lo que se le brinda.

7.3 Justificación

El presente plan de mejora tiene como finalidad mejorar el servicio de orientación turística en el distrito de Otuzco. Involucrando a la población ya que, según la información recolectada, en ella se está perdiendo la identidad cultural a causa del ingreso de tecnologías, falta de incentivo hacia las actividades tradicionales en las comunidades, perdida de interés por los atractivos turísticos; involucrando también a la Municipalidad Distrital de Otuzco, por lo indagado, no sustenta con exactitud con que destinatario se dirige el dinero para inversión y no es detallado a las áreas de la organización; a los orientadores turísticos, ya que no son perennes en la localidad y no cuentan con capacitaciones suficientes para desarrollarse con calidad.

Se puede adjuntar también que este plan de mejora busca la calidad de servicio en su totalidad, logrando a plenitud la satisfacción del cliente o del visitante en este rubro. El material audiovisual está compuesto por un pequeño folleto donde se pueden visualizar los atractivos y un mapa del Distrito. Con este plan se busca mejorar los materiales tangibles

usados antes, durante y/o después del servicio para lograr una retención eficaz del contenido de forma mucho más interactiva.

Se busca la satisfacción plena de visitante y/o turista con respecto al servicio de orientación turística, por lo que, si bien es cierto, según los resultados la mayoría de visitantes se encuentran satisfechos con el servicio, sin embargo, los criterios evaluados y analizados demuestran que el orientador turístico del Distrito de Otuzco no se expresa correctamente, pierde el control del grupo en ocasiones y no suelen dar indicaciones antes y/o después de brindar el servicio.

La metodología de este trabajo incluye una matriz en la se explicarán las actividades y estrategias a realizar, de igual manera una matriz para el tiempo correspondiente para su cumplimiento.

Esto conlleva que como estudiantes de la carrera de administración en turismo y hotelería puedan aplicarse los conocimientos adquiridos que conllevan al logro de los objetivos planteados para la presente propuesta.

7.4 Objetivo General

Mejorar el Rendimiento del Servicio de Orientación Turística en el Distrito de Otuzco

7.5 Objetivos Específicos

- Fortalecer el manejo de técnicas de guiado
- Fomentar la animación turística en el servicio de orientación turística
- Elaborar una programación de actividades

Tabla N° 7.1

Actividades, estrategias, indicador y responsable por cada objetivo específico.

| META: MEJORAR EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN TURÍSTICA | | | |
|---|--|--|-------------------------|
| OBJETIVO GENERAL: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Mejorar el rendimiento en el servicio de orientación turística en el Distrito de Otuzco. | | | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el manejo de las técnicas de guiado Fomentar la Animación turística en el servicio de orientación turística Elaborar una programación de actividades | | | |
| ACTIVIDAD | ESTRATEGIA | INDICADOR | RESPONSABLE |
| Fortalecer el manejo de las técnicas de guiado | | | |
| Educar a los orientadores turísticos | A través de capacitaciones de técnicas de guiado para realizar la orientación turística | Número de capacitaciones semanales | |
| Definir funciones | Se utilizara el Manual de Buenas Prácticas de Guías de Turismo y Operación Turística para definir las funciones a realizar | Número de funciones que debe practicar un orientador turístico | Guía oficial de Turismo |
| Manejo de Grupos | A través de talleres dinámicos para practica del guiado | Número de talleres dinámicos semanales | |
| Fomentar la Animación Turística en el Servicio de Orientación Turística | | | |
| Concientización | A través de videos informativos explicando la animación turística | Número de videos de animación turística | Guía oficial de Turismo |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Conocimiento de dinámicas | Se realizar charlas para dar a conocer la animación turística | Número de charlas a realizarse mensuales. | Lic. En Administración en turismo y hotelería |
| Elaborar una programación de actividades | | | |
| Sensibilizar a los orientadores turísticos | Se recaudará información sobre las manifestaciones culturales y recursos turísticos del Distrito de Otuzco. | Número de manifestaciones culturales y recursos turísticos | Sub Gerente del Área de turismo. |
| | A través de charlas y talleres donde se informarán a los pobladores sobre todos aquellos recursos tangibles e intangibles con los que cuenta el distrito. | Número de charlas y talleres sobre los recursos turísticos del Distrito de Otuzco | |
| | A través de visitas a los recursos turísticos. | Número de visitas a los recursos | |
| Generar un puesto de trabajo | A través de la definición de las aptitudes y actitudes de un orientador turístico. | Número de actitudes y aptitudes que debe dominar un orientador turístico. | Licenciados en Administración en turismo y Hotelería |
| | Inducción a los prospectos mediante capacitaciones programadas sobre satisfacción del cliente con respecto al servicio de orientación turística. | Número de capacitaciones programadas semanalmente. | Sub Gerente del Área de turismo. Instructor en Oratoria y desenvolvimiento. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Evaluar el rendimiento de los orientadores turísticos | Realizar una evaluación sobre las actitudes y aptitudes antes de las diferentes capacitaciones. | Número de evaluaciones a los prospectos antes de la inducción. | Guía Oficial de Turismo Sub Gerente del Área de turismo. |
| | Realizar una evaluación después de haber recibido las capacitaciones programadas. | Número de evaluaciones después de la capacitación. | |
| | Realizar una encuesta a los visitantes con respecto a la calidad de servicio. | Número de encuestas a los visitantes nacionales con respecto a la calidad de servicio de orientación turística | |

Tabla N° 7.2

Materiales que se necesitarán para cada actividad y el tiempo en la que serán ejecutadas

| MEJORAR EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN TURÍSTICA | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------------|
| OBJETIVO | ACTIVIDAD | TIEMPO | MATERIALES |
| Fortalecer el manejo de técnicas de guiado | Educar a los orientadores turísticos | Septiembre – Agosto 2019 | - Cuaderno |
| | Definir funciones | | - Pasajes de viaje a Otuzco |
| | Manejo de Grupos | | - Lapicero |
| | | | - Fotografías |
| | | | - Audios |
| Fomentar la animación turística en el servicio de orientación turística | Concientización | Agosto – Octubre 2019 | - Videos |
| | Conocimiento de dinámicas | | - Fotos |
| | | | - Información de RR.TT |
| | | | - Folletos |
| | | | - Lapiceros |
| | | | - Computadora |
| | | | - Retroproyector |
| Elaborar una programación de actividades | Sensibilizar a los orientadores turísticos | Octubre – Diciembre 2019 | - Grabadora de audio |
| | Generar puesto de trabajo | Enero – Marzo 2020 | - Publicar la convocatoria |
| | Evaluación de rendimiento | Marzo – Julio 2020 | - Cuaderno de apuntes |
| | | | - Diapositivas |
| | | | - Videos |
| | | | - Imágenes |
| | | | - Computadora |
| | | | - Retroproyector |

Tabla N° 7.3

Programación de capacitaciones dirigidas a los orientadores turísticos

| PROGRAMACION DE CAPACITACIONES | | | | |
|--------------------------------------|---|---|--|------------|
| CAPACITACIÓN | | TEMAS | DINÁMICA | MES |
| Recursos Turísticos de Otuzco | - | Recursos turísticos | - Visualización de videos | Agosto |
| | - | Recursos Turísticos de Otuzco | - Juego de preguntas | |
| | - | Valor y conservación | | |
| Inducción al Servicio de Orientación | - | Introducción al servicio de guiado | - Visualización de videos informativos | Septiembre |
| | - | Definición de Orientación turística | - Escenificación | |
| | - | Características del servicio de orientación turística | | |
| Técnicas de Guiado | - | Manejo de grupos | - Escenificación | Noviembre |
| | - | Postura | - Lluvia de ideas | |
| | - | Presentación | - Juego de preguntas | |
| | - | Volumen de voz | | |
| | - | Vocabulario adecuado | | |
| | - | Valores | | |
| Animación Turística | - | Como llegar al Turista y/o visitante | - Escenificación | Diciembre |
| | - | Facilidad de palabra | | |
| | - | Humor | | |
| | - | Realización de dinámicas | | |

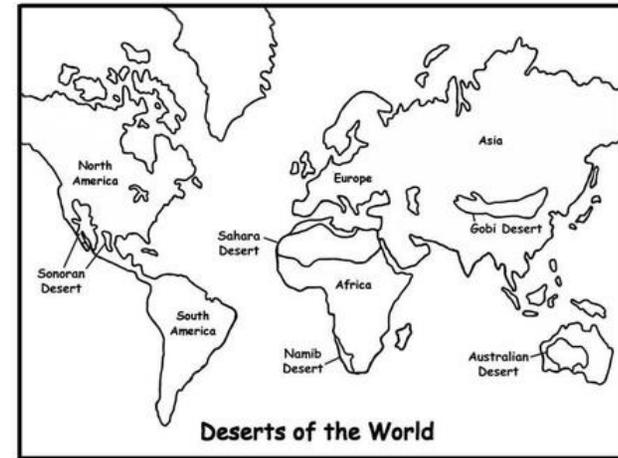
Tabla N° 7.4

Materiales ilustrativos que necesita el orientador turístico

| MATERIALES PARA EL ORIENTADOR TURÍSTICO | | |
|---|---|--|
| MATERIAL | CARACTERÍSTICAS | Representación |
| Álbum de imágenes | <ul style="list-style-type: none"> - Contiene una serie de fotografías de la zona a visitar. - Se utiliza para realizar comparaciones y explicaciones de forma didáctica. |  |
| Panel informativo y/o interpretativo | <p>Un espacio determinado en donde se encuentra un panel, del cual, podemos observar diferentes actividades, características, descripciones, imágenes, entre otros del lugar a visitar.</p> |  |

Mapas físicos

- Se utilizan para ubicar no sólo el lugar en el momento, sino los lugares donde se desarrollaron otras culturas, de igual forma se pueden explicar de mejor manera los recorridos y tours que se realizarán durante la visita de los turistas.



Afiches ilustrativos

- Se muestra lo más relevante de la zona que se visita



Puntero

- sirve para señalar los objetos, por ejemplo las juntas en las piedras, los mapas, o todo aquello que no esté al alcance de la explicación.



Tabla N° 7.5

Presupuesto de la propuesta

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN DE GASTO | CANT | UNIDAD DE MEDIDA | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|-------------|------------------------------------|------|------------------|----------------|-------------|
| 2.1.1.1 | Personal Administrativo | | | | |
| 2.1.1.1.1 | Director del Proyecto | 1 | Mes | 1.500 | 1.500 |
| 2.1.1.1.1 | Secretaria | 1 | Mes | 1000 | 1000 |
| 2.3.2.7 | Servicios Profesionales y Técnicos | | | | |
| 2.3.2.7 | Licenciados en Turismo | 1 | Mes | 1.500 | 1.500 |
| 2.3.2.5.1 | Materiales y útiles de oficina | | | | |
| 2.3.2.5.1.2 | Papel Bond | 200 | Unidad | 0.10 | 20 |
| 2.3.2.5.1.2 | Folder Manila | 100 | Unidad | 0.70 | 70 |
| 2.3.2.5.1.2 | Lapiceros | 50 | Unidad | 1.50 | 75 |
| 2.3.2.5.1.2 | Calculadora | 3 | Unidad | 35 | 105 |
| 2.3.2.5.1.2 | Tijeras | 5 | Unidad | 2 | 10 |
| 2.3.2.5.1.2 | Laptop | 2 | Unidad | 1.500 | 3000 |
| 2.3.2.5.1.2 | Impresora | 2 | Unidad | 800 | 1600 |
| 2.3.2.5.1.2 | Archivadores | 5 | Unidad | 15 | 45 |
| 2.3.2.5.1.2 | Reglas | 3 | Unidad | 0.50 | 1.50 |
| 2.3.2 | Contratación de servicios | | | | |

| | | | | | |
|--------------|---|------|--------|------|-----------|
| 2.3.2.2.4 | Servicio de Publicidad, Impresiones, Difusión e Imagen Institucional | | | | |
| 2.3.2.2.4.4 | Impresiones | 1500 | Unidad | 0.10 | 150 |
| 2.3.2.2.4.4 | Impresiones de Fotografías | 15 | Unidad | 1.00 | 15 |
| 2.3.2.2.4.4 | Fotocopias | 1000 | Unidad | 0.10 | 100 |
| 2.3 2.11 | Pasajes y gastos de transportes | | | | |
| 2.3 2. 11 | Movilidad de Transporte para el Distrito de Otuzco (Ida y vuelta) | 2 | Pax. | 10 | 40 |
| 2.3 22. 4 | Servicio de publicidad, impresiones, difusión e imagen institucional | | | | |
| 2.3 22.41 | Servicio de Publicidad | 1 | Pax. | 25 | 25 |
| 2.3 22.44 | Servicio de impresiones, encuadernación y empastado | | | | |
| 1.3.2 7 | Servicios profesionales y técnicos | 4 | Pax. | 40 | 40 |
| 2.3 2 7. 3 | Servicio de capacitación y perfeccionamiento | | | | |
| 2.3 2 7. 3.2 | Realizado por personas naturales | 4 | Pax. | 150 | 600 |
| 2.6 3 2.2 | Para instalaciones educativas | | | | |
| 2.6 3 2. 21 | Máquinas y equipos | 3 | pax | 2500 | 7500 |
| TOTAL | | | | | 17,396.50 |

Referencias

- Dávila, C.A. (2015) *Atractivos Turísticos Culturales: Tipo Histórico y nivel de satisfacción del turista en la ciudad de Iquitos*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Gonzales, I. (2013) *La satisfacción de los visitantes como estrategia de mejora en los productos turísticos del Pueblo Mágico de Tepotzotlán. México*. Instituto Politécnico Nacional, México, D.F.
- Manual de Buenas Practicas de Guías de Turismo y Operación Turística
- Martínez, Y. (2017) *Calidad De Servicio De Los Guías Oficiales De Turismo Desde La Perspectiva Del Turista Nacional, Centro Histórico De Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- MINCETUR, Reglamento ley del guía de turismo. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/reglamento_ley_del_guia_de_turismo.pdf Recuperado 10/10/18
- <http://prensatur.pe/2017/07/en-debate-guias-de-turismo-vs-orientadores/> Recuperado 16/05/1
- Pérez, J. (2016) *Satisfacción del visitante en el complejo arqueológico Chan Chan, respecto a la infraestructura e interpretación turística*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Pérez, S. (2013) *Técnicas y medios de la interpretación turística y su influencia en la satisfacción del visitante de Huaca de la Luna y el complejo arqueológico Chan Chan*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Philip Kotler, Jhohn Bowen y James Makens, (1997). *Mercadotecnia para la hotelería y Turismo*, México, Prentice – Hall Hispanoamericano S.A., Pag. 344 y 345.
- Quispe, E.G. (2017) *Nivel de Satisfacción del Turista por Servicios en la Ruta Cusco-Puno de la Empresa de Transporte Turístico Cusco Coaching 2017*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Ruiz, E. (2015), *Interpretación turística del patrimonio cultural y su efecto en la satisfacción del turista en el complejo arqueológico el Brujo – Año 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Varenius, N. (2016) *Descripción del grado de satisfacción del turista que visita La Isla Santay*. Universidad Casa Grande, Ecuador.

Anexos

Anexo N°01: Encuesta A los Visitantes Nacionales que Llegan al Distrito de Otuzco

INSTRUCCIONES: Marque la respuesta que usted crea conveniente de acuerdo a la siguiente escala.

| ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|---------------------------|--------------|-------------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Ni insatisfecho ni satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| PREGUNTAS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 Se encuentra satisfecho con el servicio de orientación turística en el Distrito Otuzco | | | | | |
| 2. Se encuentra usted satisfecho con el recorrido realizado en el Distrito de Otuzco | | | | | |
| 3. Se encuentra satisfecho con los materiales que utilizó el orientador para explicación. | | | | | |
| 4. Los orientadores turísticos tienen un buen desempeño al realizar el servicio de orientación turística. | | | | | |
| 5. El orientador turístico muestra una buena actitud al realizar el servicio de orientación turística | | | | | |
| 6. Se encuentra usted satisfecho con la seguridad del servicio prestado. | | | | | |
| 7. Se encuentra satisfecho de la forma en que se desarrolla la orientación turística en el Distrito de Otuzco. | | | | | |
| 8. Se encuentra satisfecho con respecto a la información brindada en el recorrido | | | | | |
| 9. Se encuentra satisfecho con la presentación personal del orientador turístico. | | | | | |
| 10. El orientador presenta identificación en físico. (credencial, fotocheck, entre otros) | | | | | |
| 11. Se encuentra satisfecho con respecto a la animación del orientador turístico. | | | | | |
| 12. Se encuentra satisfecho con respecto al lenguaje del orientador turístico. (Utiliza un lenguaje sutil, atractivo y fácil de entender) | | | | | |
| 13. Recomendaría usted el servicio de orientación turística del Distrito de Otuzco. | | | | | |

Anexo N° 02: Ficha de Observación Directa Realizada Hacia los Orientadores Turísticos

| N° | ÍTEMS | CALIFICACIÓN | |
|----|--|--------------|----|
| | | SI | NO |
| 1 | Se presenta el orientador hacia los visitantes | | |
| 2 | Cuenta identificación (fotocheck, credencial) | | |
| 3 | La información que brinda es coherente | | |
| 4 | Utiliza un lenguaje sutil, atractivo, y fácil de entender | | |
| 5 | Demuestra seguridad en la información que brinda a los visitantes | | |
| 6 | Menciona la importancia de conservar los atractivos turísticos | | |
| 7 | Provoca una reacción en el visitante a través de objetos llamativos | | |
| 8 | Durante el Recorrido hace uso de Material audio- visual (videos, sonidos de alguna ave, álbum de imágenes, etc.) | | |
| 9 | El orientador alienta la participación del visitante | | |
| 10 | El orientador hace uso del humor para captar la atención del visitante | | |
| 11 | El Orientador hace preguntas como ¿Qué haría usted con...? o ¿Ha pensado como sería este lugar sin la presencia de...? | | |
| 12 | El orientador hace buen uso del espacio para la explicación, tiene un buen volumen de voz. | | |

Anexo N° 03: Gráficos de la Encuesta Realizada a los Visitantes

Figura 1: Seguridad del servicio.

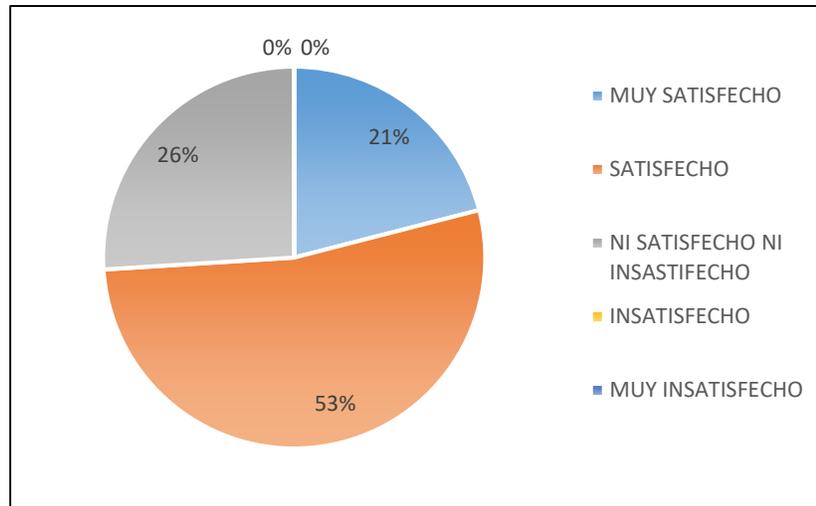


Figura 1: El 21% se encuentra muy satisfecho con la seguridad del servicio, el 53% sólo satisfecho mientras que el 26% se posiciona en ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 2: Desarrollo de la orientación turística.

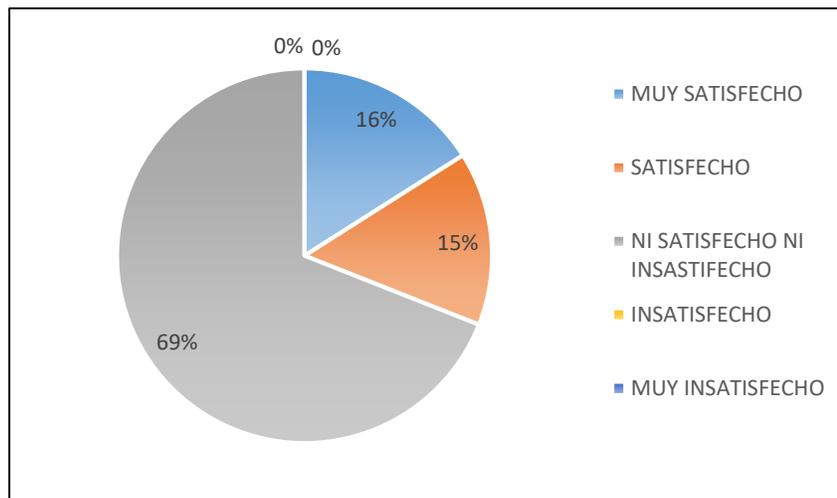


Figura 2: El 16% está muy satisfecho con el desarrollo de la orientación, el 15% se encuentra satisfecho y el 69% notablemente está ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura 3: Información brindada.

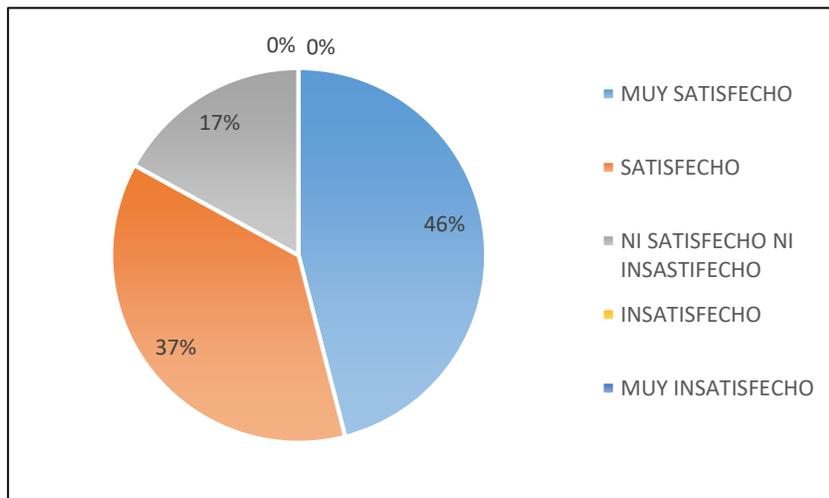


Figura 3: El 46% se encuentra muy satisfecho con la información que se brinda en el servicio, el 37% sólo está satisfecho, por último, el 17% ni satisfecho ni insatisfecho.

Figura4: Presentación personal del orientador.

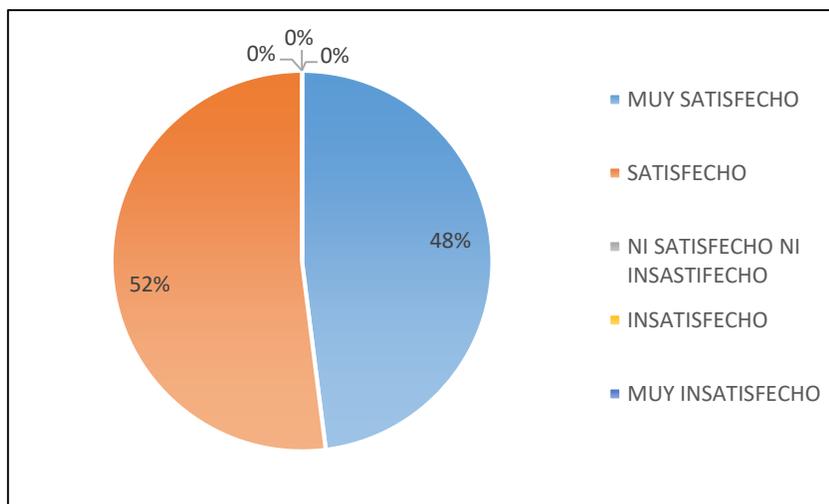


Figura 4: El 48% se encuentra muy satisfecho con la presentación del personal y el 52% sólo satisfecho.

Figura 5: Identificación del orientador.

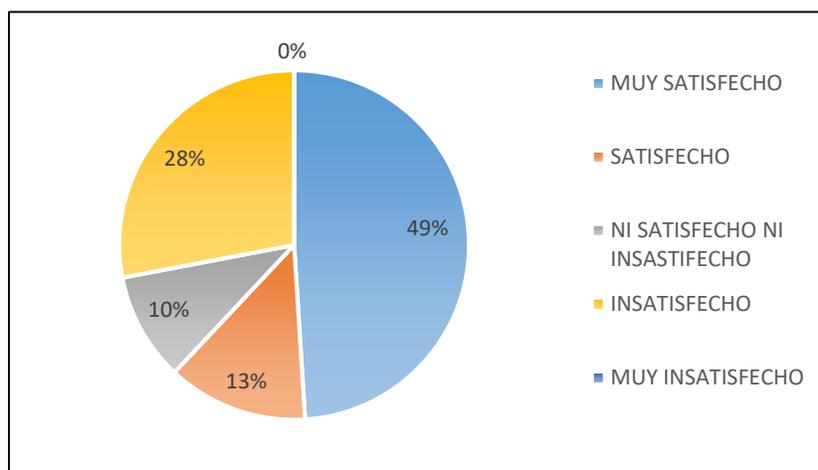


Figura 5: El 49% se encuentra muy satisfecho con la identificación del orientador, el 13% sólo satisfecho, luego el 10% en la posición de ni satisfecho ni insatisfecho y el 28% se encuentra insatisfecho.

Anexo N°04 Matriz de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Patricia Mabel Morales Asencio, con DNI N° 18.197165, de profesión Lic. en Turismo / Mg. Doc. Universitaria / Dta. Educ., ejerciendo actualmente como Gerente Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía en la institución Gobierno Regional La Libertad.

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación del instrumento (encuesta), a efectos de su aplicación a los visitantes nacionales que llegan a la ciudad de Otuzco.

Luego de haber hecho las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

| CRITERIOS EVALUADOS | DEFICIENTE | ASEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|-----------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | | X |
| Amplitud de contenido | | | | X |
| Redacción de ítems | | | | X |
| Claridad y precisión | | | | X |
| Pertinencia | | | | X |

En Trujillo a los 03 del mes de Julio del 2019



GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
Patricia M. Morales A.

 Dra. Patricia Mabel Morales Asencio
 GERENTE REGIONAL (w)
 COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Flor Montañez Lama, con DNI N°
40636084, de profesión Licenciada en Turismo,
ejerciendo actualmente como Licenciada en Turismo,
en la institución Municipalidad Provincial de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación del instrumento (encuesta), a efectos de su aplicación a los visitantes nacionales que llegan a la ciudad de Otuzco.

Luego de haber hecho las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

| CRITERIOS EVALUADOS | DEFICIENTE | ASEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | X | |
| Amplitud de contenido | | | X | |
| Redacción de ítems | | | | X |
| Claridad y precisión | | | X | |
| Pertinencia | | | X | |

En Trujillo a los 03 del mes de Julio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Alejandro Eljor Yepjen Ramos, con DNI N° 40064653, de profesión Arqueólogo, ejerciendo actualmente como Director de la Escuela Profesional de Arqueología en la institución Universidad Nacional de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación del instrumento (encuesta), a efectos de su aplicación a los visitantes nacionales que llegan a la ciudad de Otuzco.

Luego de haber hecho las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

| CRITERIOS EVALUADOS | DEFICIENTE | ASEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|-----------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | ✓ | |
| Amplitud de contenido | | | | ✓ |
| Redacción de ítems | | | ✓ | |
| Claridad y precisión | | | | ✓ |
| Pertinencia | | | ✓ | |

En Trujillo a los 03 del mes de julio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Patricia Mabel Morales Asencio, con DNI N°
18 197165, de profesión Lic. en Turismo / Mg. Doc. Universitario / Dta. Educ.,
ejerciendo actualmente como Gerente Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía
en la institución Gobierno Regional La Libertad.

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación del instrumento
Ficha de observación directa aplicada a los orientadores turísticos ciudad de
Otuzco.

Luego de haber hecho las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes
apreciaciones:

| CRITERIOS EVALUADOS | DEFICIENTE | ASEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | | X |
| Amplitud de contenido | | | | X |
| Redacción de ítems | | | | X |
| Claridad y precisión | | | | X |
| Pertinencia | | | | X |

En Trujillo a los 03 del mes de Julio del 2019



GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
Patricia M. Morales Asencio
Dra. Patricia Mabel Morales Asencio
GERENTE REGIONAL (u)
COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANÍA



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

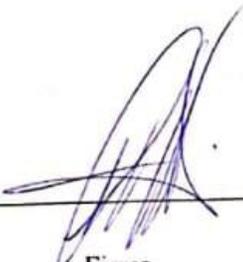
Yo Flor Montañez Lama, con DNI N° 40636084, de profesión Licenciada en Turismo, ejerciendo actualmente como Licenciada en Turismo en la institución Municipalidad Provincial de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación del instrumento Ficha de observación directa aplicada a los orientadores turísticos a la ciudad de Otuzco.

Luego de haber hecho las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

| CRITERIOS EVALUADOS | DEFICIENTE | ASEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|-----------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | X | |
| Amplitud de contenido | | | X | |
| Redacción de ítems | | | | X |
| Claridad y precisión | | | X | |
| Pertinencia | | | X | |

En Trujillo a los 03 del mes de Julio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Alejandro Eljov Yepien Ramos, con DNI N° 40064653, de profesión Arqueólogo, ejerciendo actualmente como Director de la Escuela Superior de Arqueología en la institución Universidad Nacional de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de validación del instrumento Ficha de observación directa aplicada a los orientadores turísticos a la ciudad de Otuzco.

Luego de haber hecho las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

| CRITERIOS EVALUADOS | DEFICIENTE | ASEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|-----------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems | | | ✓ | |
| Amplitud de contenido | | | | ✓ |
| Redacción de ítems | | | ✓ | |
| Claridad y precisión | | | | ✓ |
| Pertinencia | | | ✓ | |

En Trujillo a los 03 del mes de julio del 2019


Firma