



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Percepción Turística del Visitante Extranjero de la Ciudad de  
Trujillo Año 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTORA:**

**CÁCEDA ACEVEDO, DALIA RUBI**

**ASESORA:**

**MG. BARINOTTO RONCAL, PATRICIA I.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PATRIMONIO Y RECURSOS TURÍSTICOS**

**TRUJILLO – 2016**

## **Páginas del Jurado**

---

**Mg. Patricia Barinotto Roncal**  
**Presidente**

---

**Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol**  
**Secretaria**

---

**Mg. Elena Zapata Mendoza**  
**Vocal**

## Dedicatoria

A Dios por ser mi fortaleza, en todo momento y darme las fuerzas para superar cada una de las adversidades y seguir adelante hasta mí cumplir mi sueño de ser una profesional

A mi madre por ser mi inspiración y mi apoyo en cada momento de mi vida, demostrándome su amor incondicional y motivarme siempre ha seguir superándome.

A mi padre por su apoyo durante toda mi carrera, y a pesar de las pruebas duras que nos puso Dios, sigues adelante enseñándome que con perseverancia y disciplina todo se puede.

A mi hijo por ser mi motivo para seguir superándome día a día y brindarme siempre todo su amor y apoyo incondicional, espero ser un ejemplo a seguir para él y demostrarle que cuando uno tiene ganas de salir adelante si se puede a pesar de los momentos difíciles.

A mi pareja por demostrarme su amor, e impulsarme siempre a cumplir cada una de mis metas, gracias por ser mi apoyo, y un solo corazón

## **Agradecimiento**

A Dios por guiar cada uno de mis pasos, brindándome salud y rodeándome de gente hermosa que me quiere.

A mi Madre por ser mi inspiración como mujer, madre, amiga y un ejemplo a seguir en todo momento, te amo mamá gracias por todo el apoyo en esta etapa de mi vida.

A mi hijo Enzo por ser la máxima motivación, y mi impulso para superarme cada día. Llegaste a mi vida y la cambiaste con tu existencia, nunca fue fácil pero tu amor es mi recompensa.

A mi hermana Nadia, por tus palabras de aliento en cada momento, y apoyarme de forma incondicional a lo largo de mi carrera.

A cada uno de los turistas extranjeros por brindarme su tiempo y apoyarme durante el periodo en que he desarrollado mi investigación, de igual forma quiero agradecer cada una de sus opiniones, anécdotas acerca de su estadía en la ciudad de Trujillo y permitirme aplicar cada uno de mis instrumentos.

A mi asesora Mg. Patricia Barinotto Roncal, gracias por todo su apoyo, por las llamadas de atención que hace que tomemos conciencia de lo importante que es realizar una buena investigación, eso nos ayuda a seguir superándonos porque es usted un gran ejemplo de profesional y ser humano, por haberme brindado su valioso tiempo en la culminación de este trabajo.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Dalia Rubí Cáceda Acevedo, alumna de X ciclo de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería declaro firmemente que la presente investigación llevada a cabo por mi persona, es en su totalidad excluye la intención de plagio o copia de otras investigaciones existentes por cualquier otra persona o institución.

Así mismo se corrobora que las citas tomadas de otros autores conservan su originalidad y se encuentran debidamente citadas y referenciadas al autor perteneciente.

De esta manera asumo mi total compromiso y responsabilidad ante cualquier intento de plagio o copia en el presente documento de investigación que ostenta el grado de título profesional, y afirmo que el presente estudio se somete a las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si así lo cree conveniente.



---

Dalia Rubí Cáceda Acevedo  
DNI 42233437

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

Siguiendo la normatividad y el espíritu fomentado por la Universidad en relación a la investigación dada al alumno para graduarse como profesional en la rama estudiada durante los cinco años académicos profesionales, y siguiendo la normatividad adoptada por la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, Facultad de Ciencias Empresariales, me es grato y representa un orgullo para mí el poder presentarles el trabajo de investigación titulado: “ PERCEPCIÓN TURÍSTICA DEL VISITANTE EXTRANJERO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO AÑO 2016 ”.

El presente trabajo de investigación, el cual se realiza con el fin de llevar a la práctica los conocimientos obtenidos a lo largo de nuestra formación académica y abordar una problemática actual, busca conocer el grado de la Percepción Turística del visitante extranjero de la Ciudad de Trujillo para el año 2016, para lograr dicho objetivo se ha desarrollado dos dimensiones de la percepción externa e interna que permitirán analizar la percepción que posee el turista de la ciudad de Trujillo, que a su vez es considerada como la Capital de la Eterna Primavera y asimismo obtener un panorama más amplio del tema a desarrollar.

Esperando cumplir con las exigencias del riguroso jurado y las expectativas de usted lector, agradezco su atención e interés de conocer más acerca de esta investigación, llevada a cabo en un periodo de tiempo determinado, mismo que contribuye a enriquecer y actualizar sus conocimientos personales.

Atentamente

AUTOR

## Índice

<b>Páginas del Jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	v
<b>Presentación</b> .....	vi
<b>Índice</b> .....	vii
<b>Resumen</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	x
<b>I. Introducción:</b> .....	11
1.1. Realidad Problemática:.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema: .....	14
1.3.1. Definición:.....	14
1.3.2. Características de la percepción:.....	15
1.3.3. Teorías de la percepción:.....	16
1.3.4. Factores que influyen en la percepción: .....	17
1.3.5. Proceso de la Percepción: .....	18
1.3.6. Modelo Serqual:.....	19
1.3.7. Turista: .....	20
1.3.8. Perfil del turista extranjero: .....	20
1.4. Formulación del problema:.....	21
1.5. Justificación del estudio:.....	21
1.6. Hipótesis: .....	22
1.7. Objetivos: .....	23
2.1. Diseño de investigación:.....	23
2.2. Variables, Operacionalización:.....	23
2.3. Población y muestra:.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad: .....	27
2.5. Métodos de análisis de datos: .....	27

2.6. Aspectos éticos:.....	28
<b>III. Resultados:</b> .....	29
<b>IV. Discusión:</b> .....	55
<b>V. Conclusión:</b> .....	57
<b>VI. Recomendaciones:</b> .....	58
<b>VII. Propuesta:</b> .....	59
<b>VIII. Referencias:</b> .....	63
<b>ANEXOS</b> .....	66



## Resumen

El presente estudio tiene como propósito determinar el nivel de percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo, año 2016, al mismo tiempo identificar los elementos externos e internos que influyen en la percepción del turista extranjero y son: Seguridad, Clima, Calidad en el Destino, Recursos, Servicios, Motivación, Expectativas, Empatía, Necesidades, etc. La presente investigación es de tipo descriptiva y la población está conformada por todos los turistas extranjeros que arriban a la Provincia de Trujillo con fines de recreación, ocio y otros según la Gerencia Regional de Turismo al año 2015, siendo aplicada a una muestra de 384 turistas . Se logró determinar que la percepción de la ciudad de Trujillo en materia turística es regular, debido a que existen factores externos como el comercio ambulatorio, afiches, basura y personas indigentes que afectan negativamente la imagen de la ciudad de Trujillo. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se propone un plan de mejora que permita optimizar la percepción turística de la ciudad de Trujillo, identificando las causas del problema, las áreas de mejora y las líneas de acción a seguir para brindar una solución a la problemática encontrada a través de la planificación y seguimiento.

**Palabras Claves:** Percepción turística, empatía, expectativas, motivación

## **Abstract**

This study aims to determine the level of perception of foreign tourists visiting the city of Trujillo, 2016, at the same time identify external and internal elements that influence the perception of foreign tourists are: Security, Climate, Quality Fate, Resources, Services, Motivation, Expectations, Empathy, Needs, etc. This research is descriptive and the population is made up of all foreign tourists arriving in the Province of Trujillo for recreation, leisure and others as the Regional Office of Tourism 2015, being applied to a sample of 384 tourists. It was determined that the perception of the city of Trujillo in tourism is regular, because there are external factors such as street vending, posters, trash and homeless people that negatively affect the image of the city of Trujillo. According to the results of research an improvement plan to optimize the tourist perception of the city of Trujillo, identifying the causes of the problem, the improvement areas and lines of action to follow to provide a solution proposed to the problems encountered Through planning and monitoring.

**Key words:** Tourism perception, empathy, expectations, motivation

## **I. Introducción:**

### **1.1. Realidad Problemática:**

Actualmente los destinos en todo el mundo, buscan mejorar su imagen porque consideran de vital importancia la percepción que tiene el turista cuando llega a un lugar determinado, para ello se deben tomar en cuenta criterios como las motivaciones, experiencias pasadas y las necesidades que lleva al visitante extranjero a escoger un destino. De acuerdo con esto la percepción ayuda a revertir las barreras y activar el flujo de visitante, para lo cual es importante mejorar la oferta turística y evitar que los aspectos negativos que se puedan percibir afecte la llegada de turistas nacionales e internacionales.

En el plano internacional, países como Colombia no han sido ajenos a esta problemática, debido a que a los sin número de problemas sociales por los que este país atraviesa, las cifras de turistas disminuyeron significativamente, tal como se evidencia en el Observatorio de Imagen País del CESA (2013) donde los visitantes y prospectos extranjeros asocian la palabra Colombia con drogas, terrorismo, inseguridad y corrupción. Al mismo tiempo otros encuestados lo asocian con su producto bandera que es el café, y con atributos como la selva, montañas, playas, arte, cultura, gastronomía y deportes. En la búsqueda por mejorar su imagen Colombia quiere lograr una proyección positiva al exterior para lo cual el gobierno colombiano ha implementado estrategias de diferenciación con el fin de estimular el turismo e incrementar la inversión económica.

En el plano nacional, ciudades como Cajamarca han reportado una disminución en visitas extranjeras a consecuencia de los conflictos sociales registrados desde el 2011 según informó el diario nacional RPP, (2014) donde el gerente del proyecto Pro turismo, Carlos Díaz Miranda, sostuvo que el turismo nacional creció en un 93%, sin embargo, lo que resalta también es que el turismo extranjero cayó en 70%, generando preocupación para los operadores turísticos. Por lo cual se considera que la percepción es un factor importante que busca transmitir el lado positivo de la ciudad.

En el plano regional y local Trujillo es una de las ciudades que tiene uno de los aires más contaminados del país, siendo el transporte y fábricas la

fuelle más grande de contaminación del aire afirmó el docente de la Facultad de Ciencias Biológicas de la Universidad Nacional de Trujillo Carlos Bocanegra García, señalando que este es uno de los aspectos negativos que afecta la imagen de la ciudad, y por consiguiente genera malestar e incomodidad en el turista que transita por los distintos puntos de la ciudad para ello propone sanciones drásticas con el fin de erradicar este problema y mejorar la percepción del turista extranjero .

Hoy en día debido al mundo globalizado en que vivimos, los países se encuentran compitiendo entre sí, ya que todos buscan generar una buena imagen y captar la atención del turista extranjero , para ello es importante ofrecer productos con un valor agregado , logrando incrementar los ingresos económicos que beneficiarán tanto los empresarios como la población , sin embargo para que el turista nos escoja dentro de su visita al país , estos productos deben ser demandados y reconocidos internacionalmente por lo tanto la percepción cumple un papel fundamental para para la promoción y desarrollo del país. Asimismo se debe corregir los aspectos negativos que dañan y afectan la imagen de la ciudad.

## 1.2. Trabajos previos:

La percepción turística conduce a una estabilidad en la demanda turística, donde se promueve aquellos servicios que lograron superar las expectativas, y donde la imagen de un destino trascienda favorablemente, para ello es necesario mencionar algunas investigaciones desarrolladas:

En ámbito internacional la tesis de los autores Barril, Benavides y Zamora, (2012). *Turismo Interno: Percepción prospectiva de atractivos de la Región del Maule en la región metropolitana*. Universidad de Talca, Santiago de Chile identificó como objetivo transmitir la percepción que tienen los habitantes de la ciudad de Santiago, Chile, sobre la oferta turística de la Región del Maule, mediante una investigación exploratoria, la cual concluye:

La Región del Maule no es muy conocida por los santiaguinos, según la opinión de tour operadores, y que los medios de promoción utilizados no han sido eficaces en informar a la población. Por otro lado quienes si la

conocen, perciben que la calidad de servicios y nivel de la infraestructura es inadecuada para su clientela. (p.24).

Asimismo en la tesis de los autores López y Arcila, (2012) *Análisis de la percepción turística en la Región de Tánger – Tetuán, Marruecos*. Universidad de Cádiz, España. Donde su objetivo principal es conocer la percepción de los diferentes actores involucrados en la actividad turística de la región logrando así incentivar la participación de todos los sectores. Para lo cual se utilizó una investigación cuantitativa y cualitativa (Mixta), realizando una encuesta muestral para conseguir información sobre la percepción de los distintos agentes implicados. Las conclusiones extraídas fueron:

Por un lado resalta la importancia del uso de instrumentos de participación, para conocer la percepción que tienen sobre el sector los distintos agentes, turistas y la sociedad en general y por otro lado su influencia con la actividad turística tomando en cuenta la percepción que tienen los turistas, expertos y ciudadanos sobre el sector es positiva, ya que piensan que el turismo es generador de riqueza. (p.12).

De otro lado en el ámbito nacional la tesis de los autores Ontón, Mendoza y Ponce, (2010) *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú. Por lo que tuvo como objetivo principal, realizar un estudio sobre la calidad de servicio al turista tomando en cuenta sus expectativas y percepción del aeropuerto de Lima, en cuanto a la metodología utilizada fue de naturaleza cuantitativo y de carácter descriptivo, el cual tuvo como muestra a la población conformada por los turistas siendo su punto de ingreso y salida del Perú el aeropuerto de Lima. Estos resultados revelan:

La importancia que tienen los detalles y atributos y cómo influyen en la percepción general del aeropuerto de Lima, que de acuerdo con los pesos asignados a las expectativas, se concluye que los aspectos en los que se

debe trabajar para lograr un mayor impacto en la satisfacción general del servicio son la fiabilidad y seguridad. (p.23).

Por consiguiente en el ámbito regional la tesis de los autores Paredes, Hernández, Vicuña, Arias y Ribera. (2009). *Percepción del conocimiento de las expresiones culturales y su revalorización integral en la comunidad altoandina, Caraz - Ancash*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El objetivo de esta tesis fue identificar la forma en que los talleres y su valor agregado influye en la percepción de los productos culturales y su comercialización afecta a los pobladores de los caseríos de la comunidad Cruz de Mayo de Caraz, Ancash, para lo cual utilizó una investigación aplicativa con metodología mixta, teniendo como resultado:

Que la percepción es positiva, y esto permite asegurar que se ha generado una distorsión en la imagen de la población estudiada. (p.15).

### 1.3. Teorías relacionadas al tema:

#### 1.3 1. Definición:

Para lograr un concepto claro acerca de la percepción se realizará un estudio de los diferentes conceptos de autores que lograron aportar nuevas posturas al ámbito de la percepción.

Según Chiavenato (2009) Describe el interés por la percepción y como esto influye en la toma de decisiones debido a que:

La percepción se relaciona con la forma en que las personas ven el mundo exterior y como interpretan la información adquirida mediante estímulos o sensaciones , dándole un significado al entorno que nos rodea modificando nuestro comportamiento frente a distintos aspectos de la realidad , dado que muchas veces nuestras percepciones se basan en el conocimiento y en el proceso cognitivo .(p.214).

Por otro lado Robbins, Stephen & Timothy (2009). Afirman que:

El comportamiento de los individuos se basa en lo que perciben del entorno que muchas veces llega a ser distinto de la realidad en sí, tomando en cuenta que cada individuo posee características personales distintas, de igual modo las características del objeto y el contexto que se observan afecta nuestra percepción ya que buscamos agrupar o aislar objetos cercanos o similares. (p.140).

Asimismo el autor Bruce (2006) Plantea que:

“La percepción es de carácter indirecto, ya que se basa en los estímulos ambientales que nos permite tomar conciencia del entorno que nos rodea y a desarrollarnos dentro de él, tomando en cuenta nuestra propia experiencia”. (p.75).

Por último García (2003) Define el estudio la percepción como:

La forma en que las personas perciben la realidad es distinta, donde el comportamiento se basa en sus percepciones y donde cada persona actúa de acuerdo con la forma que seleccionan, organizan y almacenan los estímulos que reciben del entorno, relacionando la percepción y la conducta. (p.50).

### 1.3.2. Características de la percepción:

Según García (2003). La percepción del individuo puede ser: (p.55)

**Inmediata:** Significa que la percepción se da en forma veloz, sin esfuerzo para interpretar. Solo se da mediante la sensación física de oír, ver o tocar algo.

**Estructurada:** Se basa en ordenar datos sensoriales y sin sentido, tomando en cuenta nuestra experiencia.

**Estable:** A pesar que el entorno está en constante transformación, los individuos cuentan con una percepción estable y limitada, la cual no admite modificaciones y toma tiempo adecuarse a la realidad.

Significativa: La percepción busca ordenar los estímulos que se perciben de acuerdo con ciertos aspectos como características del perceptor, del objeto percibido y de la situación en la cual se produce y asignar un grado de importancia o determinada clasificación a los estímulos registrados.

Selectiva: Las personas no pueden percibir mucha información al mismo tiempo y están obligados a registrar, ordenar y almacenar cierta información, la cual se relaciona con las necesidades/motivos, valores, experiencia y capacidad.

### 1.3.3. Teorías de la percepción:

Según Hernández (2012). Sugiere que:

“Las distintas teorías pueden ser más complicadas que una definición anterior, pero ayudan a entender lo complejo del proceso perceptivo y su inevitable relación con la sensación”. (p.18).

Enfoque Empirista: Afirma que la sensación se da a través de nuestros sentidos frente a estímulos que se perciben en el exterior , para luego darle sentido o interpretarlos a esto se llama percepción. Para lograr interpretar cada estímulo que llega a nuestros sentidos se centrará en la experiencia previa y el aprendizaje.

Enfoque Conductual: Sostiene la importancia del comportamiento humano y observa la forma objetiva con la que el sujeto registra sus estímulos, sin considerar el proceso de la percepción.

Enfoque Cognitivo: Surgen principalmente como una respuesta al Conductismo. Resalta la importancia de los procesos cognitivos, donde forma parte el conocimiento y el aprendizaje. Mediante la postura cognitiva, el proceso de percepción dejará de ser una mera recepción de estímulos y ayudará a la interpretación de los mismos.



Enfoque de Procesamiento de Información: Para este enfoque existen otros procesos como la memoria y la atención que procesan información y que deberían trabajar en conjunto con la percepción sea a corto o largo plazo.

Enfoque Gibsoniano: Según James Gibson los estímulos sensoriales son importantes porque contienen gran información y no necesitan de experiencias previas, de un proceso cognitivo para lograr que se realice la percepción, interpretación, cálculos, etc. siendo esta directa.

#### 1.3.4. Factores que influyen en la percepción:

Según García (2003) Las influencias en el acto perceptivo es la selección de constantes estímulos y sensaciones que se nos presenta diariamente en el entorno entre ellas tenemos (p.57)

##### 1.3.4.1. Factores externos:

Existe una gran variedad de factores externos que actúan sobre la percepción del individuo:

Intensidad: A más elevada la intensidad del estímulo, mayor posibilidad de ser percibido.

Contraste: Estímulo diferente a los demás, tiene la posibilidad de ser percibido y registrado.

Movimiento y cambio: Porque despiertan mayor atención que los estímulos fijos y estables.

Frecuencia: Cuando el estímulo se presenta en una mayor cantidad de veces.

Número: Cantidad en que se presentan los estímulos ayuda a la selección que realiza el individuo.

##### 1.3.4.2. Factores internos:

Estos dependen de la persona y de la forma de interpretar la información sensorial entre ellos tenemos:

Capacidad: No todas las personas tienen la misma capacidad de percibir los estímulos, tanto en calidad como en cantidad.

Experiencia: Las experiencias pasadas crean expectativas las cuales afectan las percepciones actuales.

Motivación: Se da de acuerdo con la satisfacción e insatisfacción de las necesidades de cada persona en cierto momento dado.

Emociones: Nuestras emociones condicionan la forma en la que se percibe la realidad.

#### 1.3.5 Proceso de la Percepción:

Según el autor Bruce (2006). Cada una de las fases de este proceso incluye la información que recibimos por medio de los sentidos, transmitiendo los estímulos externos al cerebro, la cual se transforma en una representación interna: (p.6)

Percepción: Esto ocurre cuando nuestro cerebro recibe las señales eléctricas, las cuales son traducidas por nuestro código interno, para darle un significado a la realidad que percibimos.

Reconocimiento: Es la capacidad de tener categorías concretas con un significado. Se ha demostrado que son procesos independientes.

Acción: Son actividades motrices tales como mover la cabeza o los ojos o desplazarse por el entorno. Algunos investigadores consideran que la acción es un resultado importante de la percepción por su importancia para la supervivencia.

Estimulo ambiental: Conformada por todos los aspectos del entorno que potencialmente se puede percibir.

Estimulo atendido: Son los estímulos presentes en el entorno y los que resultan especialmente interesantes y en lo que concentra su atención.

Estimulo de los receptores: Se trata de la imagen que podemos observar y donde representa un principio básico de la óptica: la imagen retiniana está invertida y supone que el sistema visual.

Transducción: Cuando se transforma la energía ambiental en energía eléctrica.

Procesamiento: La transformación de imagen en señales eléctricas genera células nuevas llamadas neuronas las cuales se ven sometidas al procesamiento neuronal.

Conocimiento: Cuando estudiamos la percepción, la información que una persona introduce en una situación desempeña un rol importante cuando se busca determinar el reconocimiento y la percepción.

#### 1.3.6 Modelo Serqual:

Según la Revista Conciencia Tecnológica (2010). Para medir la satisfacción en la calidad del servicio, expertos en marketing diseñaron un modelo para medir si el servicio satisface las expectativas de los clientes o usuarios. El instrumento asociado se llama el modelo Serqual, el cual ha sido ampliamente utilizado en todo el mundo, basándose en cuatro factores que buscan influenciar las expectativas de los clientes como: la comunicación boca-aboca, las necesidades personales, la experiencia pasada y las comunicaciones externas. (p.6)

Este modelo de calidad del servicio indica que las percepciones de los usuarios, se ven influenciadas por brechas que impiden que la prestación de servicios sean percibidas como alta calidad, estas brechas se pueden eliminar calculando las discrepancias entre las expectativas del cliente y las percepciones del servicio recibido, para lo cual se considera cinco dimensiones:

Tangibilidad: Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal.

Fiabilidad. Capacidad de realizar el servicio adecuado de manera confiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta. Anhelos de ayudar a los usuarios.

Seguridad. Confianza en el servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía. Interés que se muestra por el usuario.

#### 1.3.7 Turista:

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turista es:

La persona que visita o viaja a un lugar distinto de su país de residencia por un periodo mínimo de 24 horas y no mayor a 360 días consecutivos , donde su principal motivo de viaje es diferente al de realizar una actividad remunerada en el país o residir en el mismo. (párr.15).

#### 1.3.8 Perfil del turista extranjero:

Según los autores Pat y Calderón (2012). Sostienen que:

El perfil turístico se caracteriza con frecuencia en las variables socioeconómicas y demográficas de los turistas. El perfil permite establecer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas con el fin de mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos. (p.60).

##### 1.3.8.1 Perfil demográfico:

Según Promperu. (2002). Sostiene que:

“Existen algunas diferencias que son importantes para establecer las preferencias por el Perú como destino turístico. Entre las que debemos considerar son las que se refieren al sexo, edad, género, grado de instrucción u ocupación, nacionalidad y estado civil.”(p.27).

##### 1.3.8.2. Perfil Psicográficos:

Según Promperu (2002). Señala que:

Los operadores turísticos informaron que el turista toma en cuenta ciertos aspectos en el momento de escoger un destino, donde toman en cuenta servicios importantes como los alojamientos de óptima calidad y categorizados, precios accesibles y una buena infraestructura.

Consideran que a su vez el destino debe contar con atractivos arqueológicos interesantes y belleza natural. Por lo cual se concluye que las motivaciones, expectativas, necesidades y estilos de vida influyen directamente al escoger un destino. (p.36).

#### 1.4. Formulación del problema:

¿Cuál es la percepción turística del visitante extranjero en la ciudad de Trujillo año 2016?

#### 1.5. Justificación del estudio:

Según Hernández (1997). Divide a la justificación del estudio en cuatro parámetros: (p.63)

##### Conveniencia:

La investigación es conveniente porque permite la resolución de un problema que involucra a un conjunto de personas de manera específica, en este caso los turistas extranjeros que arriban a la ciudad y que llevan consigo una adecuada o inadecuada imagen sobre la ciudad, permitiendo así el retorno inmediato o la nulidad de regreso al destino por parte del visitante.

Así mismo el estudio servirá para incrementar los niveles de percepción de manera favorable por parte del turista y lograr que sus expectativas de la ciudad de Trujillo sean positivas, beneficiando significativamente a la actividad turística.

##### Relevancia Social:

En la medida que la percepción sea positiva, el aumento del flujo turístico beneficiará directamente a la población, porque brindará más oportunidad de empleo en el sector turístico y mayor involucramiento de beneficio directo por parte de la comunidad receptora.

Por lo tanto la relevancia social permite mejorar significativamente la imagen de nuestra ciudad la cual no solo será de beneficio al turista extranjero si no también será de disfrute para el mismo residente.

#### Implicaciones Prácticas:

De esta forma se busca beneficiar al turista, minimizando los aspectos negativos que afectan la percepción que tiene de la ciudad y satisfacer su necesidad de vivir una experiencia única e inolvidable, la cual logre superar sus expectativas y a la población la cual tendrá la oportunidad de desarrollarse económicamente y preservar el medio ambiente del destino.

#### Valor Teórico:

La investigación cobra valor teórico ya que se encuentra sedimentada bajo teorías ya existentes que permiten tener una adecuada base para la resolución de los objetivos planteados, así mismo la investigación toma como principal eje de estudio a Hernández (2012) con su estudio sobre Procesos Psicológicos Básicos, sosteniendo que las sensaciones provienen de los sentidos frente a los estímulos exteriores, donde la percepción, es la forma de interpretar o dar sentido a estas sensaciones. Considerando la importancia que tiene la experiencia y el aprendizaje.

#### Utilidad Metodológica:

La metodología utilizada pretende corroborar la hipótesis propuesta, mediante instrumentos que creara el autor como ficha de observación y cuestionario, con el fin de medir el grado de percepción que poseen los visitantes extranjeros de la ciudad de Trujillo.

#### 1.6. Hipótesis:

La percepción turística del visitante extranjero en la ciudad de Trujillo en el año 2016 es regular.

Esto se debe a que la percepción se encuentra influenciada por aspectos externos e internos en el destino.

### 1.7. Objetivos:

#### General:

Determinar el nivel de percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo, Año 2016.

#### Específicos:

1. Identificar los elementos externos que influyen en la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo en el año 2016.
2. Identificar los elementos internos que influyen en la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo en el año 2016.
3. Proponer un plan que permita la mejora de la imagen turística de la ciudad de Trujillo en el año 2016

## II. Método:

### 2.1. Diseño de investigación:

Descriptiva: X  $\longrightarrow$  Y

Dónde: X observa Y

### 2.2. Variables, Operacionalización:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>PERCEPCIÓN TURÍSTICA</b>	La percepción turística es un proceso donde el turista interpreta el ambiente físico y social de manera interna y externa buscando comprender y asimilar la realidad que lo circunda.	<p>La variable percepción se medirá basado en el Enfoque Empirista estudiado por Hernández, A. (2012) donde las sensaciones son captados por nuestros sentidos e interpretado mediante la percepción, tomando como punto principal las experiencias y el aprendizaje. A la vez me base en el modelo Serqual tomando en cuenta algunos indicadores de calidad en servicio.</p> <p>En tal sentido la variable será medida de manera cualitativa y cuantitativa para la dimensión</p> <p>Externa se medirán a través de fichas de observación y cuestionario, del mismo modo para la percepción interna se medirá a través de fichas de observación y cuestionario aplicado al turista para conocer su valoración respecto a cada indicador mencionado.</p> <p>Los niveles otorgados para medir la percepción será bajo la misma conceptualización de los ítems separados de la siguiente manera:</p>	<b>PERCEPCION EXTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características de objetos que se visualiza en el entorno</li> <li>▪ Nivel de percepción en relación a la seguridad</li> <li>▪ Nivel de percepción en relación al clima</li> <li>▪ Calidad percibida del destino turístico</li> <li>▪ Calidad percibida de los recursos turísticos</li> <li>▪ Calidad percibida en los servicios turísticos</li> <li>▪ Calidad percibida en la infraestructura turística</li> <li>▪ Calidad percibida de la planta turística</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>Nominal</p> <p>Ordinal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre y casi siempre: con rangos de 60- 40 indican una buena percepción</li> <li>- A veces: esta entre rangos de 39 – 20 indican una Regular percepción.</li> <li>- Casi nunca y nunca: con rangos de 19 -1 indica una mala percepción.</li> </ul>	<b>PERCEPCIÓN INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensaciones provocadas en el turista en relación al entorno.</li> <li>▪ Respuestas absueltas al Turista durante su estadía</li> <li>▪ Porcentaje de turistas que se encuentran motivados</li> <li>▪ Expectativas cumplidas sobre el destino turístico</li> <li>▪ Empatía mostrada frente al Turista</li> <li>▪ Necesidades satisfechas</li> </ul>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Ordinal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>
--	--	---	---------------------------	--	---

### 2.3. Población y muestra:

Población:

La investigación consideró que la población determinada, son todos los turistas extranjeros que llegan a la Provincia de Trujillo con fines de recreación, ocio, y otros, según la Gerencia Regional de Turismo, al año 2015, han arribado a la Provincia de Trujillo 26928 turistas extranjeros.

Muestra:

Aplicando la fórmula de población finita, encontramos lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 272924}{0.05^2(272924 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 384$$

Dónde:

n = Tamaño muestral

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confiabilidad

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar.

q = 1-p (Se asume p=50%, q=50%)

e2 = Error que se prevé cometer. Por ejemplo un error de 5% que en la fórmula es igual a 0.05.

Por consecuencia la presente investigación será aplicada a 384 turistas extranjeros que arriben a la Provincia de Trujillo por conceptos de turismo en el año 2016.

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

La investigación utilizó dos técnicas que permitirán conocer la percepción del visitante extranjero que llega a la ciudad de Trujillo, con el primer instrumento el cuestionario se realizara preguntas de forma cerrada para medir cuál es su percepción frente a los diferentes aspectos externos e internos de dicha dimensión.

Así mismo se aplicara una ficha de observación que permitirá observar y analizar el entorno físico que permite una buena o mala percepción del turista frente a lo observado y encontrado en la ciudad de Trujillo.

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Encuesta	Cuestionario
Análisis observacional	Ficha de observación

Los instrumentos han sido validados:

- El primero ha sido aprobado por el Alpha de Crombach con un 8% de aceptación.
- El segundo instrumento ha sido aprobado a juicio de expertos por:  
Docente Deysi Martell Vargas                      Licenciada en Turismo  
Docente Luis Enrique Herrera Flores              Contador público  
Docente Yhesenia Ramírez Rodríguez          Contador público

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos del presente estudio serán analizados bajo parámetros estadísticos utilizando tanto SPSS como Microsoft Excel, el primero

mencionado permitirá detectar la fiabilidad del instrumento para su posterior aplicación, así como también poder realizar el manejo cuantitativo de la investigación mediante gráficos, porcentajes y barras estadísticas. Por otro lado la investigación utiliza un análisis de datos cualitativo a través de la ficha de observación que será procesada la información con análisis e imágenes en cuadros de doble entrada que permitan su posterior entendimiento.

#### 2.6. Aspectos éticos:

- La investigación respeta las normas APA.
- La investigación respeta los derechos de autor en las respectivas citas.
- La investigación utiliza el formato establecido por la Universidad.
- Los datos que se obtendrán en los resultados serán analizados de manera fidedigna y real sin ninguna alteración.

### III. Resultados:

#### Generalidades del visitante extranjero que visita la ciudad de Trujillo

Figura 1. Sexo del visitante extranjero que arriba a la ciudad de Trujillo

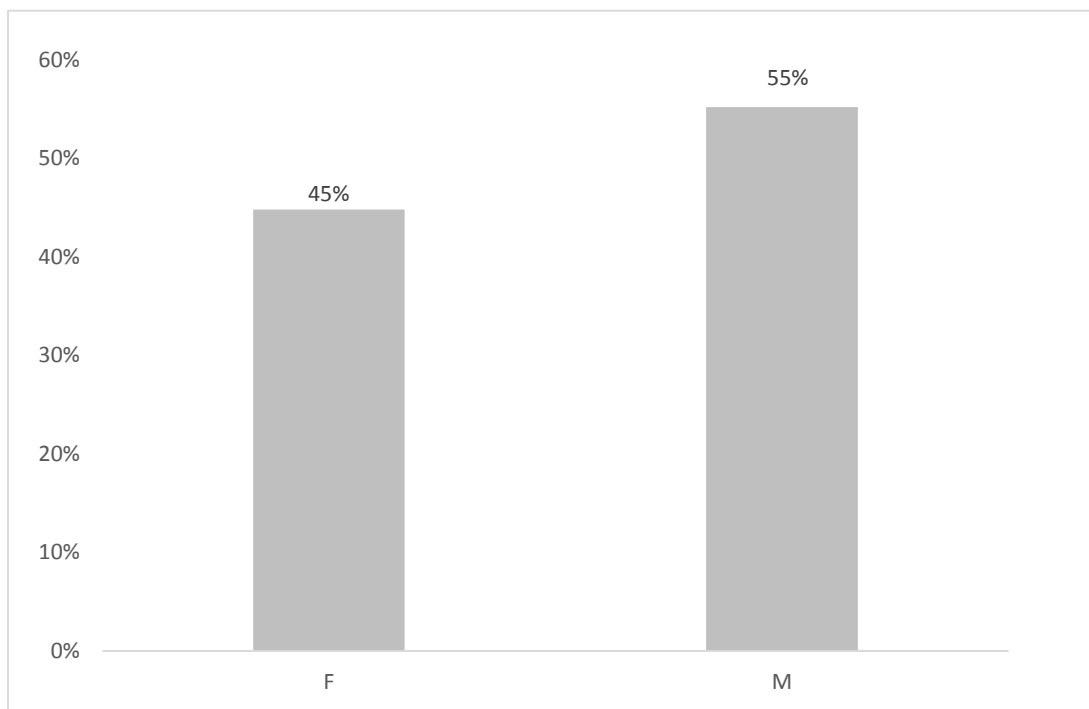


Figura 1. Del total de los turistas encuestados el 55% fueron de sexo masculino y en su mayoría vacacionistas que llegaron a la ciudad por recorrer las playas del norte y el 45% restante es de sexo femenino interesadas por el turismo cultural.

Figura 2. Nacionalidad del visitante extranjero entrevistado

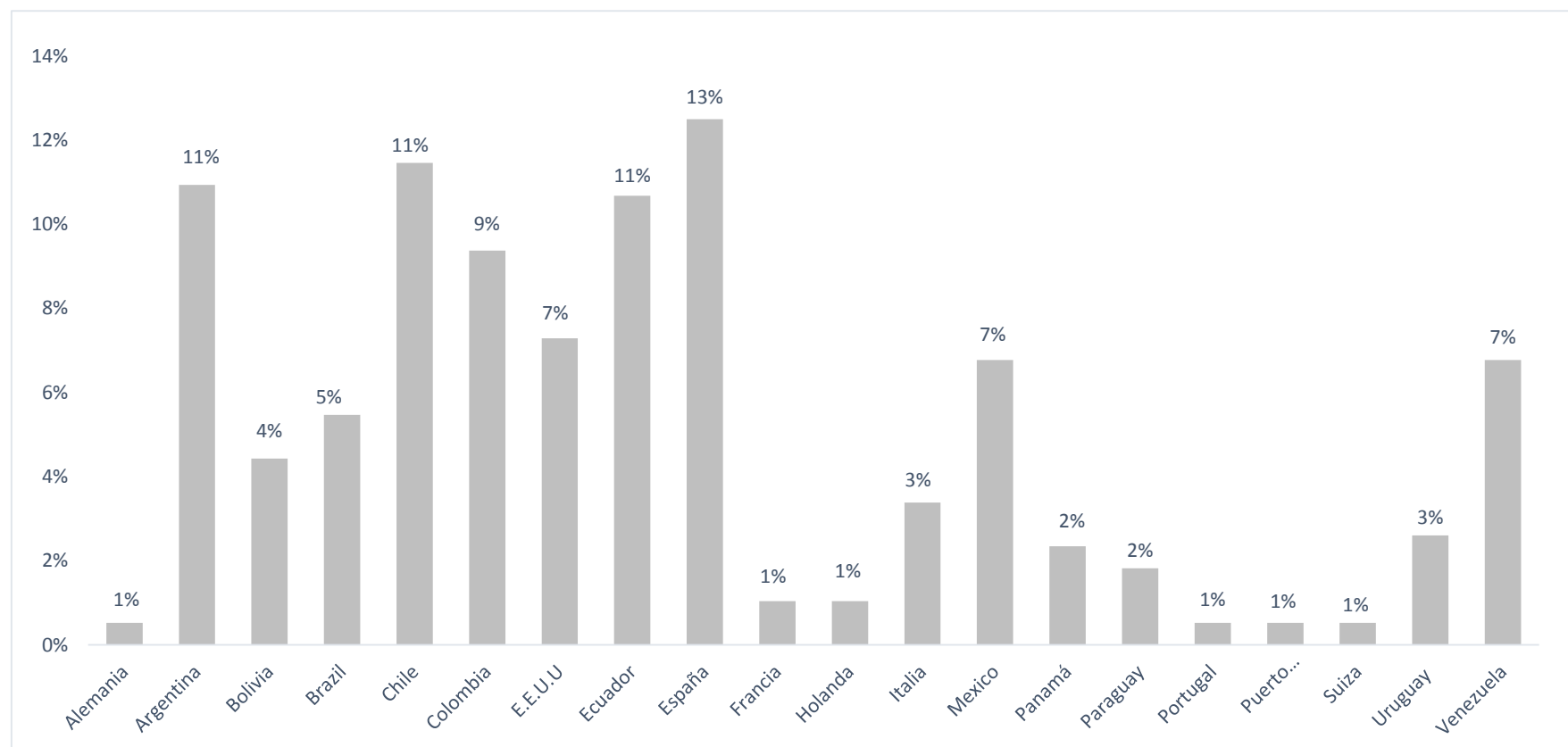


Figura 2. Según muestra la figura el 13% de los turistas encuestados fueron de nacionalidad Española, mientras que el 1% fueron suizos que decidieron pasar su luna de miel en la Ciudad de Trujillo.

Elementos externos que influyen en la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo en el año 2016.

Tabla 1: *Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero*

Elementos observados: Indigente  Positiva  Negativa  X  Figura 1. El guardián de los zapatos

Análisis

Existen puntos de la ciudad muy transcurridos por el visitante extranjero que gusta de recorrer las calles comerciales de la ciudad, y es en ellas principalmente que se ubican estas personas que no tienen donde vivir, y utilizan las calles como su espacio para descansar y pedir ayuda económica a todo aquel que transita por este lugar, esta situación resulta algo incómoda para el turista dado que para ellos esto representa la situación económica por lo que atraviesa nuestro país, la falta de humanidad de nuestros gobernantes al no implementar un espacio para este tipo de personas que no tienen donde vivir y solo les queda el frío de las calles, la falta de generosidad de su gente que pasen por su lado con gran indiferencia, provocando sentimientos de impotencia y tristeza al ver a este señor en un estado deplorable sucio, descuidado, utilizando un pedazo de cartón como cama, a su vez jalando y solicitando ayuda a los transeúntes para comer, este señor ha utilizado como su casa la intersección de las cuadras 6 y 7 de Gamarra – Ayacucho, a fuera de una las tiendas más visitadas por los Trujillanos ( Bata)



Nota: Análisis propio realizado por el investigador    Figura 1. Evidencia fotográfica tomada entre las calles Gamarra y Ayacucho el 20/07/2016 hora: 4:00 pm

Tabla 2: Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero

Elementos observados: Indigente  Positiva  Negativa X  Figura 2. Rosita La Usquilana

### Análisis

En los diferentes puntos de la ciudad se puede observar a diversas personas que migran de la serranía de La Libertad, y se colocan en puntos estratégicos de alta concurrencia como esta señora que siempre se ubica por la cuadra 5 de la calle Ayacucho (mercado central), solicitando una ayuda económica la cual provoca incomodidad para el turista que transita por estas calles, dado que ver una anciana cargar una bolsa pesada, utilizando un tubo de una sombrilla como bastón tal vez para apoyarse cuando se cansa de caminar y un baldecito pequeño como recipiente para sus monedas provoca al verla sentimientos de nostalgia, lastima e impotencia llegando incluso a incomodar a los transeúntes debido a que esto se puede considerar como un contaminante visual para el turista extranjero que no está acostumbrado a ver este tipo de situaciones la cual transmite ideas claras de que existen zonas en el país con un alto índice de pobreza, asimismo una crisis económica que no permite reubicar a estas personas en un albergue y brindarles ayuda, evitando que duerman en las calles y sufran el frío de la noche, debido a esto se observa que la señora lleva consigo un pedazo de una bolsa de azúcar, un gorrito y un rebozo de lana donde lleva sus cosas personales, por consiguiente se debe tomar en cuenta que estas situaciones causan una mala imagen de la ciudad, influyendo en la percepción del turista extranjero que visita y transita por la ciudad.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador

Figura 2. Evidencia fotográfica tomada en la calle Ayacucho el 20/07/2016 hora: 5:00 pm



Tabla 3: *Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero*

Elementos observados: Comercio ambulatorio Positiva  Negativa X  Figura 3. Chochos al paso

Análisis

Uno de las cosas que llama mucho la atención del turista, es que en nuestro país existe demasiado comercio ambulatorio, y que este se da en las principales calles de la ciudad, preguntándose qué pasa con la tasa de empleabilidad, porque le resulta más fácil a la gente invadir una esquina con su producto, que trabajar formalmente, porque las autoridades de la ciudad no controlan este tipo de informalidad, si bien el trabajo dignifica resulta algo incómodo para las personas que transitan por estas calles, ver este tipo de imagen que llega a ser un contaminante visual, afectando directamente la imagen de la ciudad, por lo que se observa en esta imagen es una madre de familia, de condición humilde que trabaja todos los días en la intersección de las calles Gamarra y Bolívar, vendiendo chochos en bolsitas, los cuales son preparados instantáneamente en la calle por la señora, como se puede observar se encuentran en un balde y en un tazón, mientras que la cancha esta descubierta y en una bolsa, su pequeño negocio lo moviliza sobre un coche de bebe viejo y acondicionado para llevar sus baldes, este tipo de trabajo conlleva a la aglomeración de público, invadiendo parte de la vereda y obligando al transeúnte a utilizar la pista para poder transitar, generando incomodidad y molestia en el visitante extranjero que recorre las calles de la ciudad de Trujillo.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador

Figura 3. Evidencia fotográfica tomada en la calle Gamarra el 10/08/2016 hora: 3:00 pm

Tabla 4: *Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero*

Elementos observados: Comercio Ambulatorio Positiva  Negativa  Figura 4. El combinado sobre ruedas

Análisis

Trujillo es una de las ciudades reconocida por su gastronomía, y sus ricos platos norteños, los cuales son muy alagados por el visitante extranjero que arriba a la ciudad, el cual reacciona de forma negativa al ver este tipo de venta de alimentos que es muy común para los Trujillanos, pero que a la vista del Turista le resulta desagradable ver los alimentos expuestos en la calle y detrás de un carro, asegurando que esto es algo antihigiénico, y al mismo tiempo la causa de muchas enfermedades, perjudicando así la imagen de la ciudad debido a que esto se encuentra ubicado a espaldas (Calle Grau) de uno de los centros comerciales más concurridos de la ciudad El Virrey, y al costado de tiendas que ofrecen productos tradicionales del norte como el King Kong, alfajores, etc. Este señor vende todos los días desde hace muchos años el famoso combinado (tallarín, cebiche, papa a la huancaína y patita en fiambre) y asegura que lo hace en su carro debido a que los municipales lo desalojaban todos los días de la vereda, aunque como se puede observar la concurrencia de público se llena en la pista y en la vereda, ocasionando también basura en las calles, creando un foco infeccioso para los transeúntes, los tallarines, papas, crema y pescado están en bandejas sin tapas y al aire libre, y el señor no utiliza implementos de limpieza al momento de servir los platos al público.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador

Figura 3. Evidencia fotográfica tomada en la calle Grau el 15/08/2016 hora: 1:00 pm

Tabla 5: *Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero*

## Análisis

Uno de los lugares más concurridos por el visitante extranjero es el mercado central que se encuentra ubicado en el pasaje San Agustín intersectados con las principales calles como Ayacucho y Gamarra, el cual ofrece al público general diversos productos de primera necesidad, y al mismo tiempo jugos, desayunos y almuerzos, pero como se puede observar los desechos de todos los comerciantes se encuentran expuestos en plena calle, afectando no solo la imagen de la ciudad, sino también la salud de las personas que transitan a diario por esta zona, como la señora que pasa apurada con su niño evitando tal vez el mal olor de los desperdicios, el turista no es ajeno a la situación dado que para ellos es una falta de cultura ambiental, de compromiso por parte de las autoridades por mantener una ciudad limpia y ordenada, y la falta de compromiso de cada uno de los comerciantes con el manejo de sus residuos, para el turista esto merece una sanción ya que existe personal que trabaja directamente y sin protección con estos residuos eso también se puede ver en la imagen, el turista no está acostumbrado a ver este tipo de contaminación, dado que esto genera una percepción negativa de la ciudad.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador

Figura 5. Evidencia fotográfica tomada en el Pje. San Agustín el 22/07/2016 hora: 3:15 pm

Tabla 6: *Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero*

Elementos observados: Contaminación Positiva  Negativa X  Figura 6. El botadero Chan Chan

Análisis

La contaminación es uno de los factores que afecta directamente la imagen de la ciudad, debido a que existen varios depósitos de basura cerca de las zonas intangibles de los recursos, como el de la imagen que está ubicado en el km 48 de la Vía de Evitamiento en la zona intangible del Complejo Arqueológico Chan Chan, donde se puede observar que existe una gran acumulación de basura como materiales de construcción, residuos hospitalarios, animales muertos que no llegan al botadero de El Milagro sino que son arrojados en bolsas negras en plena carretera, por donde transitan taxis, vehículos de carga pesada, autos particulares y las minivan que transportan a los turistas al complejo arqueológico, los cuales tienen un paisaje desagradable durante su viaje, el turista considera que los Trujillanos no valoran los recursos que son considerados Patrimonio Cultural de la Humanidad y que deben existir sanciones drásticas no solo para las empresas que se encargan de transportar estos desechos, sino también para las autoridades de los municipios correspondientes por no vigilar y remover todo este desmonte a su lugar, provocando en ellos sentimientos de frustración e incomodidad, por lo tanto se debe cuidar y valorar el patrimonio cultural que posee la ciudad, sin embargo con estos actos solo se logra deslucir la imagen de la ciudad y afectar la percepción del turista extranjero sobre las costumbres de cultura ambiental de los Trujillanos.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador

Figura 6. Evidencia fotográfica tomada en la Vía. Evitamiento el 18/09/2016 hora: 11:00 am

Tabla 7: Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero

Elementos observados: Afiches Positiva  Negativa

Figura 7. La Huaca colorida

### Análisis

La Huaca Takaynamo es un sitio arqueológico ubicado en el distrito de La Esperanza en la Av. José Gabriel Condorcanqui, a unos 5km al norte de la ciudad de Trujillo, este monumento arqueológico es utilizado por personas inescrupulosas que no saben valorar el patrimonio cultural y utilizan su muro perimétrico como panel publicitario, pegando afiches de conciertos de cumbia y en ocasiones como urinario, dando un aspecto desagradable al turista, el cual considera que debe existir un ente gestor que controle el estado de cada recurso, y además se deben sancionar económicamente a los empresarios que utiliza como medio de publicidad un sitio arqueológico, generando además frustración en el turista por la falta de cultura de los pobladores locales, dado que ver la fachada del muro lleno de publicidad con colores tan llamativos sin duda alguna jala la vista del turista y genera una imagen negativa sobre la ciudad.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador

Figura 7. Evidencia fotográfica tomada Av. José Gabriel Condorcanqui 27/09/2016 hora 10:30 am

Tabla 8: *Elementos observados en el entorno por el visitante extranjero*

Elementos observados: Afiches

Positiva

Negativa X

Figura 8. La esquina del marketing

### Análisis

Estos anuncios llamativos y muy coloridos se encuentran no solo en los sitios arqueológicos, sino también en las principales avenidas de la ciudad, haciéndola ver muy sobre cargada, descuidada, sucia, etc. como se puede observar en la imagen esto se encuentra ubicada en plena Av. España, convirtiéndose en un contaminante visual que afecta de forma directa la imagen de la ciudad y la percepción del turista, provocando incomodidad en los turistas que transitan por las calles de la ciudad y ven estos tipos de anuncios, como algo fuera de lo común y desagradable, para ellos deben existir otros medios de como publicitar estos eventos sin ensuciar la ciudad, ni contaminar el entorno y de igual modo se deben establecer sanciones drásticas para ayudar a mantener una ciudad limpia y ordenada.



Nota: Análisis propio realizado por el investigador Figura 8. Evidencia fotográfica tomada en las calles Gamarra y Atahualpa el 30/09/2016 hora 12:30 pm.

Figura 1. Seguridad del visitante extranjero al transitar por la ciudad de Trujillo

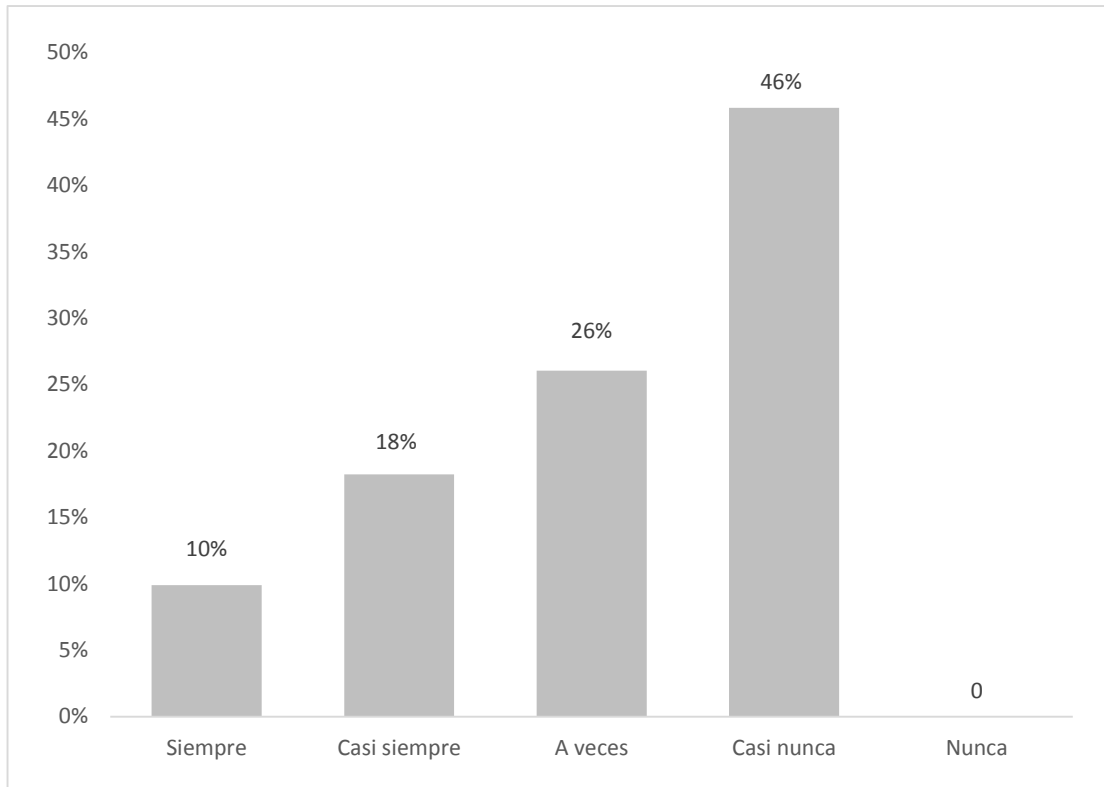


Figura 1. En la siguiente figura se puede observar que el 46 % de los turistas encuestados casi nunca se sienten seguros al transitar por la ciudad de Trujillo debido al incremento de delincuencia que se ve en todo el país, y solo un 10% siempre se siente seguro al recorrer la ciudad.

Figura 2. Percepción del clima de la ciudad de Trujillo

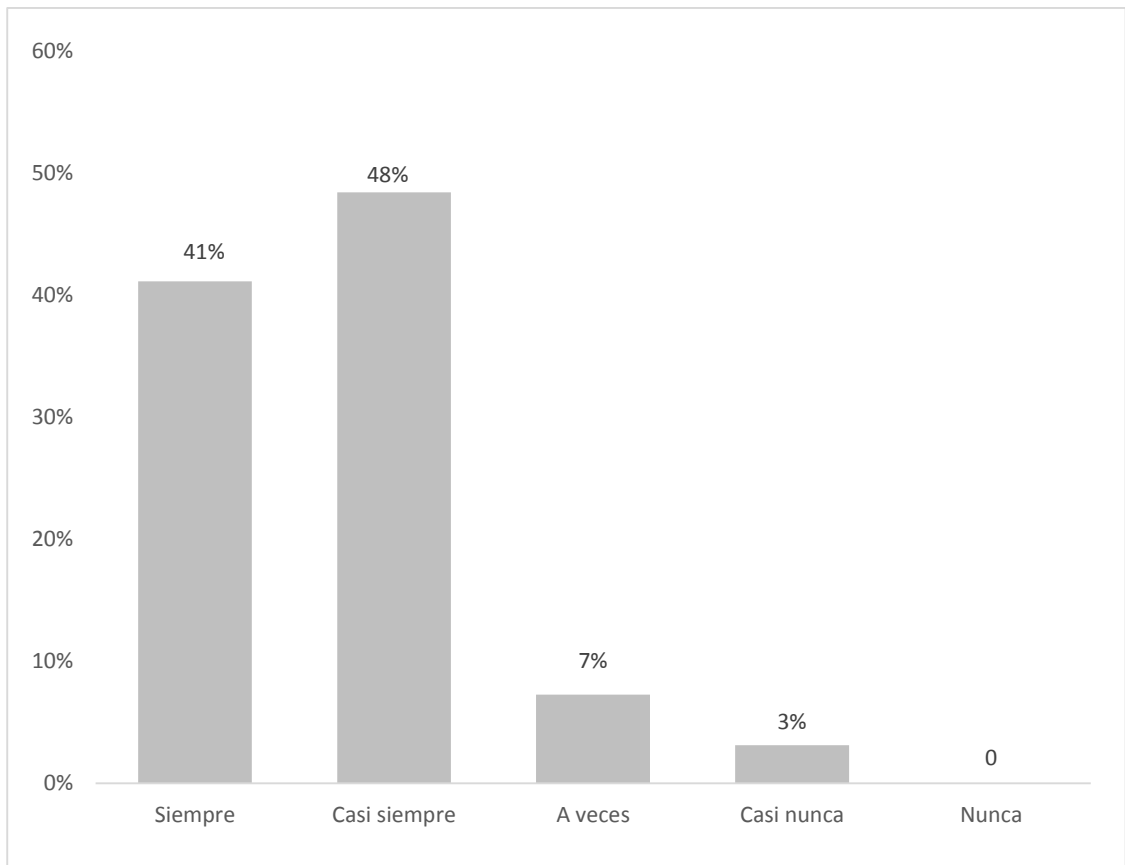


Figura 2. Del total de la muestra de turistas encuestados, un 96 % de ellos sostienen que casi siempre y siempre existe un buen clima en la ciudad de Trujillo, lo que permite disfrutar de un recorrido agradable por cada atractivo turístico mientras que el 3% del resto de turistas opinaron que casi nunca Trujillo presenta un buen clima.



Figura 3. Relacion de Trujillo con otros destinos turísticos

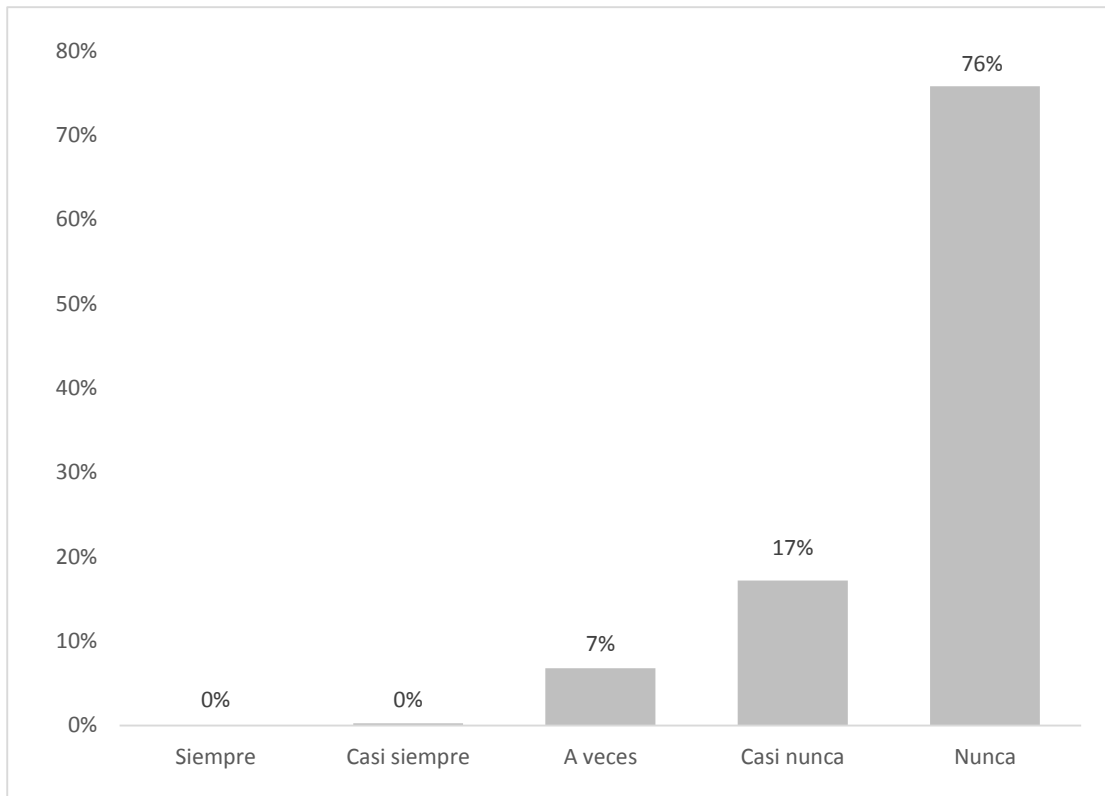


Figura 3. Se ha logrado determinar que del total de encuestados el 76% de turistas no logra relacionar a la ciudad de Trujillo con otras ciudades del país ni del extranjero, afirmando que sus visitas son cortas y en otros recorridos solo lograron visitar Cuzco y Arequipa, sin embargo el 7% de turistas relacionaron a Trujillo con otra ciudades como Chiclayo, Pimentel, Pacasmayo, etc. pero lo hicieron enfatizando en el tamaño de su población, por los atractivos que hay por conocer y por su gente.

Figura 4. Percepción de la calidad en los recursos turísticos

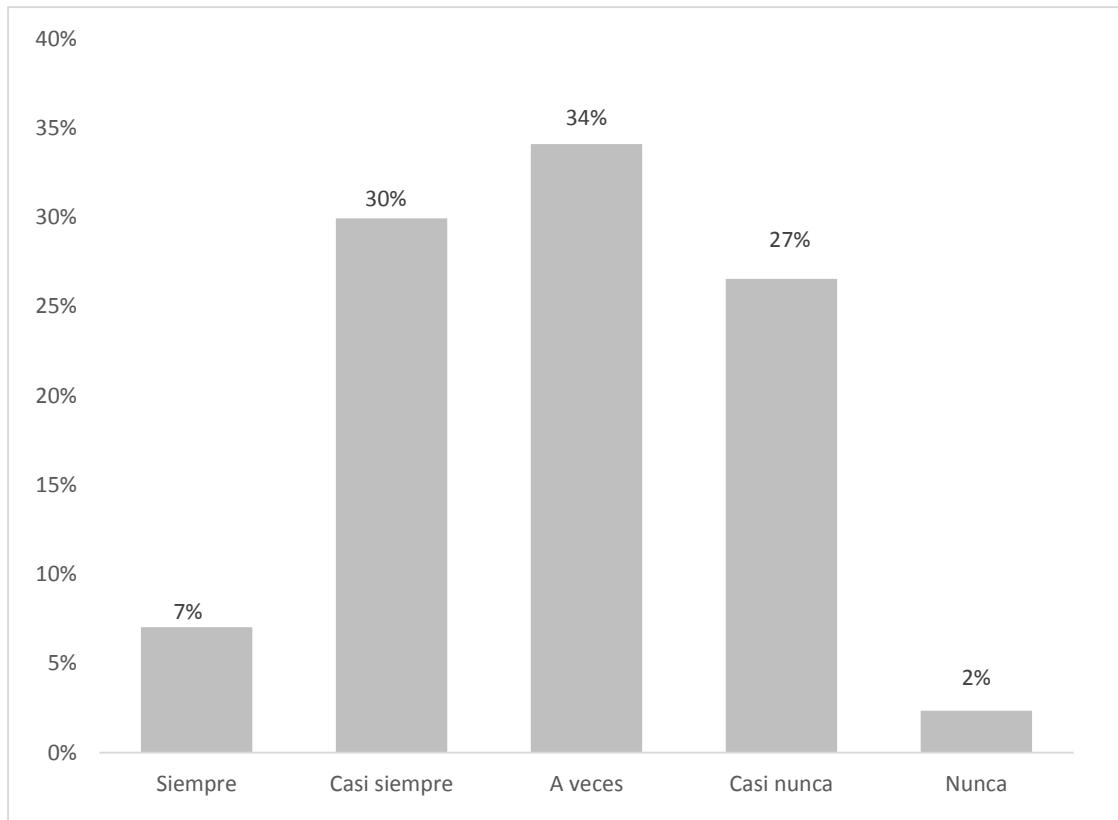


Figura 4. En la presente figura se observa que el 34 % de los turistas encuestados señala que solo a veces se mostró calidad en los recursos turísticos, resaltando que el recurso en sí, es muy atractivo para el visitante sin embargo falta innovar en los recorridos, en el acceso y en la atención de los guías, el 2% de los turistas encuestados afirmo que nunca evidenciaron calidad en los recursos visitados.

Figura 5. Percepción de la calidad en los servicios brindados

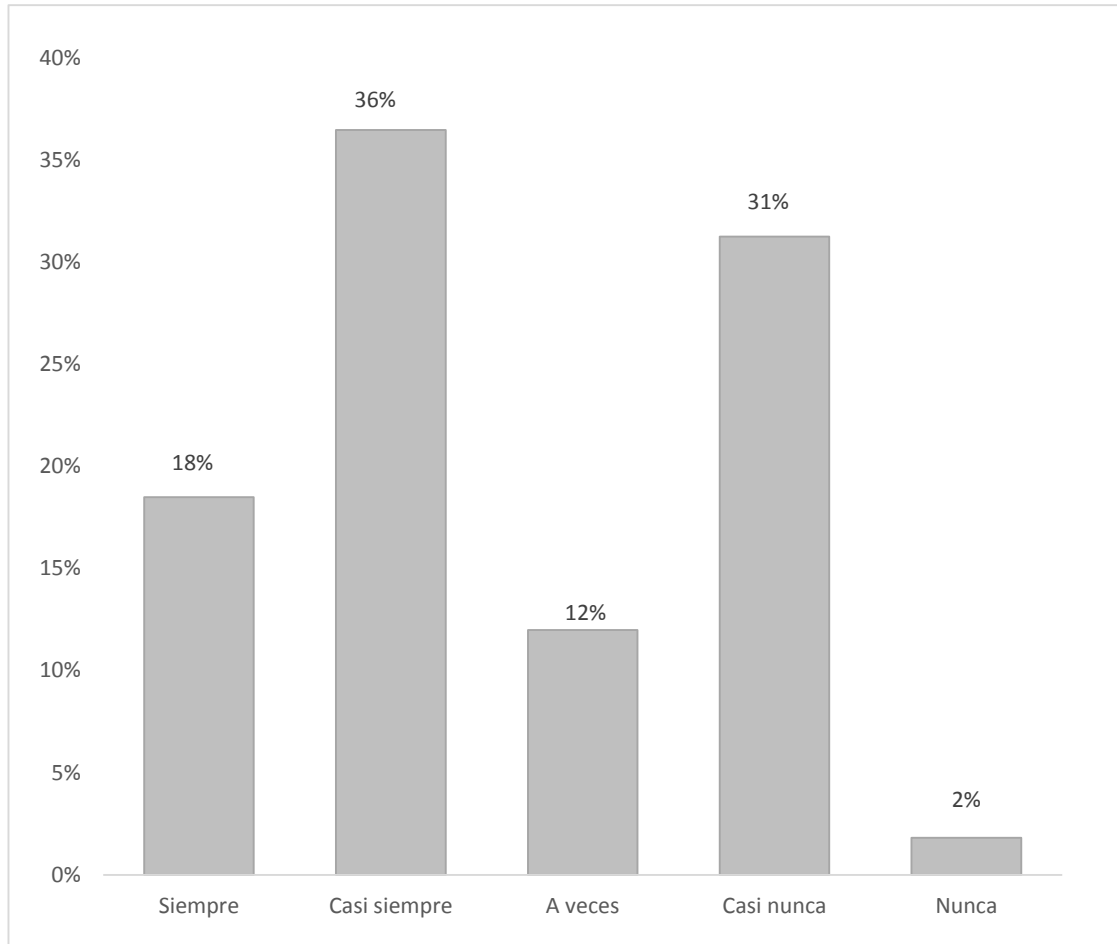


Figura 5. Del total de la muestra encuestada el 36% de los turistas casi siempre encontraron calidad en los servicios brindados especialmente en los restaurantes y cafés de la ciudad de Trujillo, sin embargo un 2% sostiene que los servicios como los hoteles y agencias de viajes casi nunca le ofrecieron un buen servicio.

Figura 6. Percepción de la calidad en la infraestructura turística

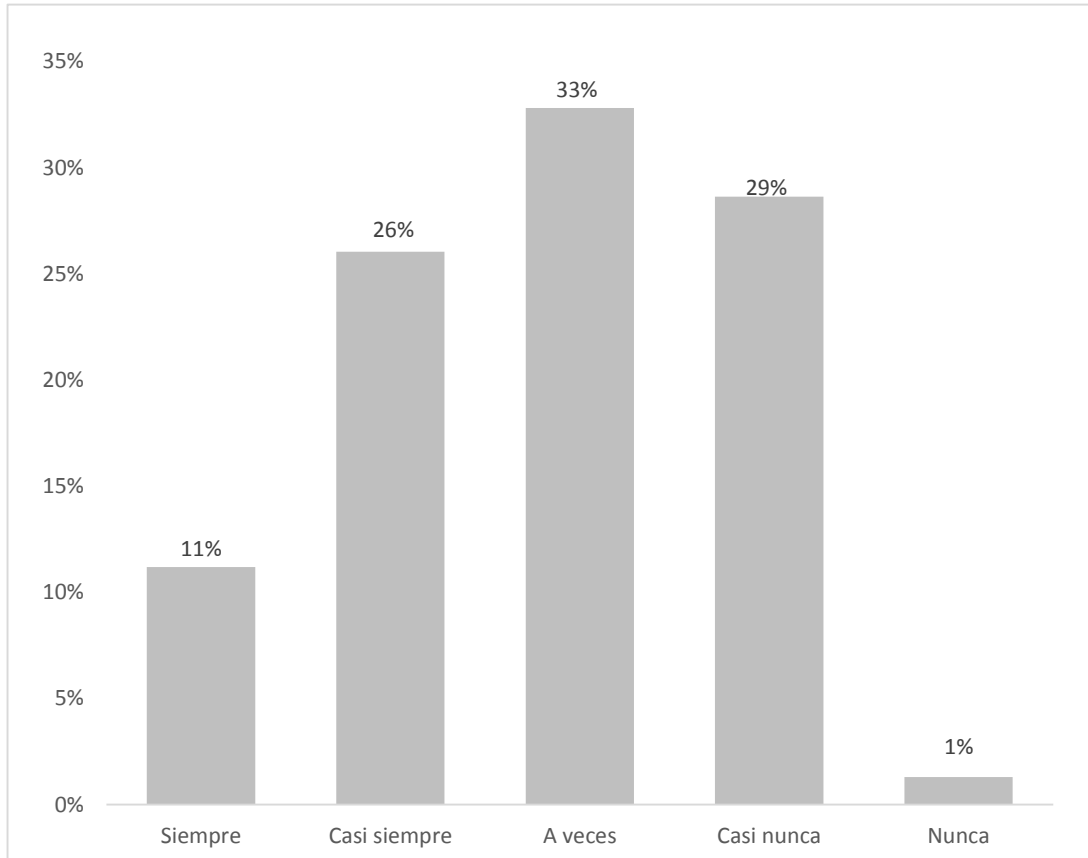


Figura 6. La información graficada demuestra que el 33% de los turistas encuestados a veces encontró calidad en la infraestructura de la ciudad de Trujillo, resaltando la belleza de sus casonas, iglesias, pero al mismo tiempo admitieron que la infraestructura turística necesita mejorar en algunos aspectos para estar a nivel de otras ciudades del país, de igual modo el 1% de los turistas recalcaron que nunca percibieron calidad en la infraestructura, señalando además que el comercio ambulatorio y la basura le quitan armonía a la infraestructura de la ciudad.

Figura 7. Percepción de la calidad en la planta turística

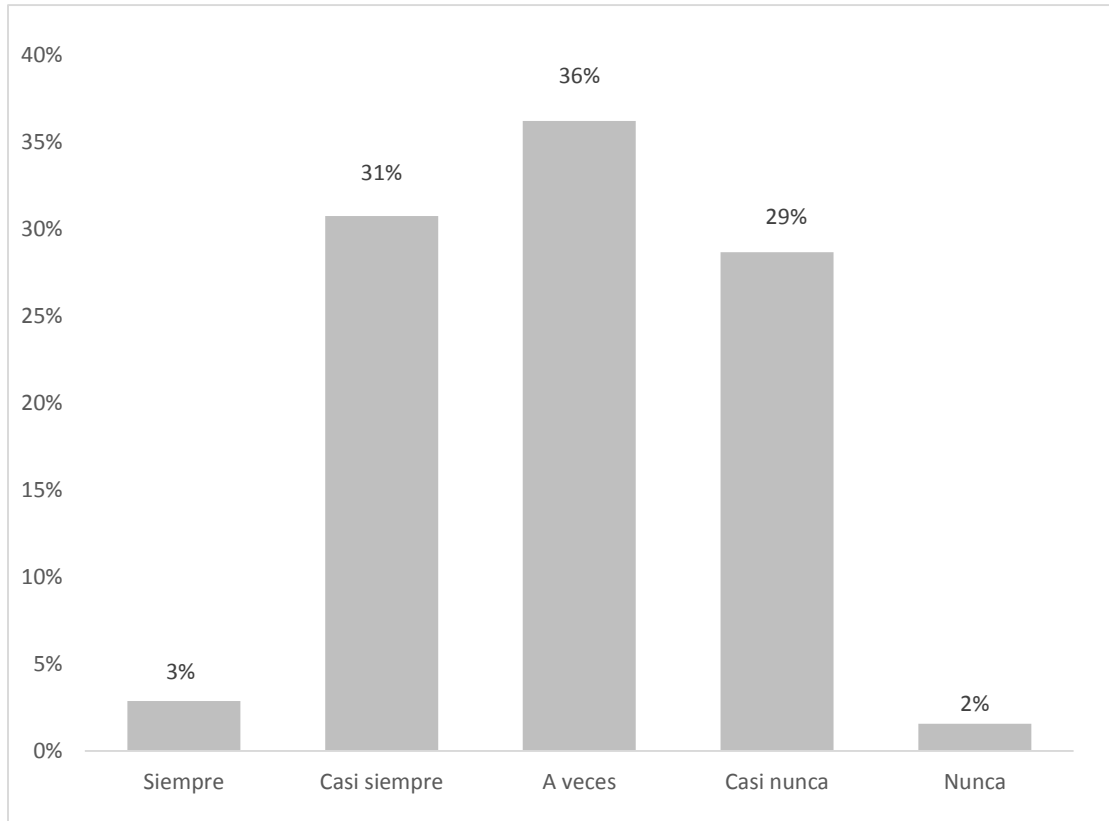


Figura 7. Tal como lo ilustra la figura solo el 36% de los turistas encuestados sostienen que solo a veces se encontró calidad en la planta turística de la ciudad de Trujillo, resulta claro que para ellos existe un déficit en las instalaciones, equipamiento de los hoteles y al mismo tiempo un 2% de los turistas encuestados aseguran que nunca recibieron un servicio de calidad en la planta turística, enfatizando que desde su perspectiva los hoteles y los servicios de taxi no cuentan con estándares de calidad necesario para atender a un público exigente.

Elementos internos que influyen en la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo en el año 2016.

Turistas	Preguntas	Interpretación Global
<p><b>Informante 01</b></p>	<p><b>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística.</b> Rpta: La basura y el abandono de las personas con problemas en las calles</p> <p><b>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno.</b> Rpta: La venta de comida en la calle sin ningún control sanitario</p> <p><b>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno.</b> Rpta: Tristeza , indignación, rabia e impotencia</p> <p><b>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente.</b> Rpta: Las personas que viven en las calles en total estado de abandono, generando una imagen tan negativa para la ciudad.</p>	<p>Según el turista encuestado afirma que existen elementos negativos como la basura y las personas indigentes que se encuentran en las principales calles de la ciudad y los cuales afectan directamente la imagen de la ciudad provocando en el sensaciones de tristeza, indignación, rabia e impotencia al no poder ayudar a estas personas abandonadas a su suerte y al darse cuenta que las autoridades no se preocupan por ellos y no toman cartas en el asunto , debido a que estos casos se recurrentes que se ven muy seguido al recorrer el centro de la ciudad.</p> <p>Por otro lado otro de los elementos observados por el turista que causo mucho asombro en el turista fue recorrer la ciudad y ver la forma en que los puestos de comida ofrecen sus platos, de manera inadecuada ya sea en la maletera del carro, en una esquina, generando en el turista incomodidad al transitar y al mismo tiempo un desagrado al ver la falta de limpieza y el mal manejo de los alimentos</p>
<p><b>Informante 02</b></p>	<p><b>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística?</b> Rpta: La basura y el abandono de las personas con problemas en las calles</p> <p><b>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno.</b> Rpta: La venta de comida en la calle sin ningún control sanitario</p> <p><b>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno?</b> Rpta: Tristeza , indignación, rabia e impotencia</p> <p><b>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente.</b> Rpta: Las personas que viven en las calles en total estado de abandono, generando una imagen tan negativa para la ciudad.</p>	<p>Según el turista encuestado afirma que existen elementos negativos como la basura y las personas indigentes que se encuentran en las principales calles de la ciudad y los cuales afectan directamente la imagen de la ciudad provocando en el sensaciones de tristeza, indignación, rabia e impotencia al no poder ayudar a estas personas abandonadas a su suerte y al darse cuenta que las autoridades no se preocupan por ellos y no toman cartas en el asunto , debido a que estos casos se recurrentes que se ven muy seguido al recorrer el centro de la ciudad.</p> <p>Por otro lado otro de los elementos observados por el turista que causo mucho asombro en el turista fue recorrer la ciudad y ver la forma en que los puestos de comida ofrecen sus platos, de manera inadecuada ya sea en la maletera del carro, en una esquina, generando en el turista incomodidad al transitar y al mismo tiempo un desagrado al ver la falta de limpieza y el mal manejo de los alimentos</p>
<p><b>Informante 03</b></p>	<p><b>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística?</b> Rpta: El comercio ambulatorio y la basura</p> <p><b>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno.</b> Rpta: La basura en las calles</p> <p><b>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno?</b> Rpta: Asquerosidad, desagrado, disgusto.</p> <p><b>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente.</b> Rpta: El comercio ambulatorio</p>	<p>Para el turista extranjero la venta informal le resulta algo curioso, ver los diferentes productos que encuentran al transitar por las calles y la forma que tienen algunos comerciantes de promocionar sus productos, sin embargo existen algunos puntos de ventas que causo desagrado y aversión en los turistas como lo fueron la venta de fruta en la calle, a pesar de que la fruta se encuentra bien presentada en bolsitas, la basura que esto genera y la exposición de la basura al costado del triciclo, causa incomodidad en el turista, al mismo tiempo la venta de chochos, cancha, habas tostadas, coquitos, etc. Debido a que los chochos lo tienen en baldes y que la comida no está protegida de la contaminación del ambiente.</p> <p>Asimismo recalcaron la falta de cultura de algunos Trujillanos que cuando consumen algún producto en la calle, arrojan su basura en la calle y si van en un carro arrojan su basura por la ventana sin importar que estén contaminando su propia ciudad y contribuyendo así a la contaminación la cual genera enfermedades y desagrado a la vista del transeúnte.</p>

<p><b>Informante 04</b></p>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: Los indigentes y los afiches</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: Los afiches y la basura</p> <p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Incomodidad, desagrada, tristeza, indignación</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: Los indigentes que están expuestos en la calle.</p>	<p>El turista considera que la ciudad de Trujillo posee bellos paisajes, y que para mantener la armonía de sus calles debe empezar a preocuparse por reubicar a las personas indigentes que habitan las principales calles de la ciudad y al mismo tiempo brindar algún apoyo a las personas de bajos para que no estén pidiendo ayuda económica en los diferentes establecimientos de la ciudad, debido a que esto genera malestar, incomodidad y al mismo tiempo pena, tristeza porque no solo son adultos sino también niños, madres adolescentes con bebe en brazos, por lo tanto el gobierno debería crear albergues, o algún programa social que beneficie a personas en extrema pobreza.</p> <p>Asimismo el turista afirma que los afiches que encuentra en algunas calles le llaman la atención por lo colorido y llamativo de la promoción de algunos eventos y recomienda que los empresarios deberían preocuparse no solo por promocionar sus eventos sino también en no contaminar visualmente al turista y aconseja al gobierno a establecer sanciones económicas que ayuden a desarrollar otros programas de ayuda social.</p>
<p><b>Informante 05</b></p>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: Las personas indigentes</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: La basura en las calles</p> <p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Pena, indignación e impotencia</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: Las personas indigentes expuestas al frío de la noche y a la indiferencia de la gente.</p>	<p>Para el turista extranjero que visita la ciudad le causa tristeza ver la realidad de estas personas indigentes, sin familia, sin protección del estado y sobretodo la indiferencia de la gente que pasa por su lado, muchas comiendo, apurados y no se detienen ayudar a estos seres humanos que no tienen como alimentarse ni protegerse del frío, lluvia, etc. Para ellos lo que realmente un país debe mejorar es su cultura, aprender a ser más humanos, mas compasivos con el prójimo.</p> <p>Por otro lado la cultura de un ciudad también se refleja en como las personas cuidan su ciudad no arrojando basura, no pintando las paredes con grafitis, ni pegando afiches, por el contrario deben valorar su cultura, sus atractivos y conservarlos para el turista que visita la ciudad.</p>
<p><b>Informante 06</b></p>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: El comercio ambulatorio</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: Los vendedores de la calle</p> <p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Rabia, cólera, indignación e impotencia</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: Las personas que trabajan en las calles.</p>	<p>Según lo que el turista puede apreciar al transitar por las calles es la falta de respeto tanto para el paisaje como para el visitante, porque la cultura de cada país refleja no solo los valores sino la esencia como peruanos y para ellos el comercio ambulatorio a veces es mal llevado por personas inescrupulosas que quieren aprovechar del turista extranjero y en otras palabras cobrarle de mas, venderles una cosa por otra, ofrecerle productos de baja calidad a mayor precio, generando así sensación de cólera, impotencia, rabia e indignación por estos actos delictivos contra ellos y generando una percepción negativa de los Trujillanos.</p> <p>Sin embargo no dejan de reconocer la habilidad que tienen los peruanos para generar sus propios ingresos, aunque muchas veces sus habilidades son utilizadas de forma incorrecta.</p>
<p><b>Informante 07</b></p>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: El comercio ambulatorio</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: La basura y los afiches</p>	<p>Según el turista extranjero la venta informal le resulta algo curioso, ver los diferentes productos que encuentran al transitar por las calles y la forma que tienen algunos comerciantes de promocionar sus productos, sin embargo existen algunos puntos de ventas que causo desagrado y aversión en los turistas como lo fueron la venta de fruta en la calle, a pesar de que la fruta se encuentra bien presentada en bolsitas, la basura que esto genera y la exposición de la basura al costado del triciclo, causa incomodidad en el turista, al mismo tiempo la venta de chochos, cancha, habas tostadas, coquitos, etc.</p>

	<p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Cólera, rabia, frustración</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: El ubicar a tanto comerciante y evitar la basura en las calles.</p>	<p>Debido a que los chochos lo tienen en baldes y que la comida no está protegida de la contaminación del ambiente.</p> <p>Asimismo recalcaron la falta de cultura de algunos Trujillanos que cuando consumen algún producto en la calle, arrojan su basura en la calle y si van en un carro arrojan su basura por la ventana sin importar que estén contaminando su propia ciudad y contribuyendo así a la contaminación la cual genera enfermedades y desagrado a la vista del transeúnte.</p>
<b>Informante 08</b>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: Las personas abandonadas en las calles</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: La venta de comida</p> <p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Tristeza, indignación, rabia, asco</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: Las personas abandonadas en las calles</p>	<p>Según el turista encuestado afirma que existen elementos negativos como la basura y las personas indigentes que se encuentran en las principales calles de la ciudad y los cuales afectan directamente la imagen de la ciudad provocando en el sensaciones de tristeza, indignación, rabia e impotencia al no poder ayudar a estas personas abandonadas a su suerte y al darse cuenta que las autoridades no se preocupan por ellos y no toman cartas en el asunto, debido a que estos casos se recurrentes que se ven muy seguido al recorrer el centro de la ciudad.</p> <p>Por otro lado otro de los elementos observados por el turista que causo mucho asombro en el turista fue recorrer la ciudad y ver la forma en que los puestos de comida ofrecen sus platos, de manera inadecuada ya sea en la maletera del carro, en una esquina, generando en el turista incomodidad al transitar y al mismo tiempo un desagrado al ver la falta.</p>
<b>Informante 09</b>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: La venta de comida al paso</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: Los depósitos de basura a raíz de las ventas de comida</p> <p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Repulsión, asquerosidad, antipatía</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: Las personas que venden comida en la calle de forma inadecuada.</p>	<p>Según el turista extranjero que arriba a la ciudad de Trujillo, viene con la idea de que la gastronomía peruana es una de las mejores del mundo y que el cebiche es el plato bandera que se mueren por probar y el cual también lo ofrecen en los diferentes puntos de la ciudad de forma antihigiénica, sin ningún control sanitario y en lugares incorrectos como la maletera del carro, en la puerta de la cochera del centro comercial, en las avenidas principales de la ciudad, en plena calle expuesta al humo de carros y presentada en baldes, tinas, tazones, etc.</p> <p>Debido a esta situación se genera en el turista incomodidad, repulsión porque ellos no están acostumbrados a ver este tipo de venta de comida de forma ambulatoria, resaltando que lo que les desagrada en la forma en que presentan y almacenan la comida, la forma incorrecta de manipular los alimentos y la basura que genera, dado que arrojan los desechos en la calle, contribuyendo con la contaminación y afectando la imagen de la ciudad.</p>
<b>Informante 10</b>	<p>¿Cuáles considera usted que son aquellos elementos o características que posee la ciudad de Trujillo negativas para la actividad turística? Rpta: La basura en las calles</p> <p>Podría mencionar algunos elementos que considere dañinos o contaminantes para el entorno. Rpta: La basura en las principales calles</p> <p>¿Qué sensaciones les provoca los elementos negativos que visualizan en el entorno? Rpta: Tristeza, indignación, rabia e impotencia</p> <p>De los elementos mencionados cuales considera que son los peores o más negativos que deben ser trabajados inmediatamente. Rpta: Las basura por las principales avenidas y calles de la ciudad</p>	<p>Hoy en día para el turista extranjero la basura es muestra de falta de cultura y poco amor por lo nuestro, existen casos que ni en los propios recursos evitamos arrojar basura, dañando así el patrimonio cultural, por lo tanto la limpieza, el respeto y al amor por lo nuestro viene de casa está en cada uno de los peruanos en valorar lo que tenemos y cuidarlo.</p> <p>Asimismo el respeto por el turista dado que su llegada es una contribución para seguir creciendo, y sin embargo el recorrer atractivos y dentro de su recorrido ver basura los llena de indignación, rabia e impotencia frente a esta situación porque sus expectativas son adversas a veces a la realidad.</p>

Nota: Entrevista dirigida a los turistas que visitan la ciudad de Trujillo donde se visualiza la transcripción exacta de las preguntas formuladas a turistas; así como también el análisis realizado por el investigador en relación a las preguntas donde se analiza e interpreta las respuestas obtenidas



Figura 8. Percepción del turista sobre resolución de dudas e inconvenientes durante su visita a la ciudad de Trujillo

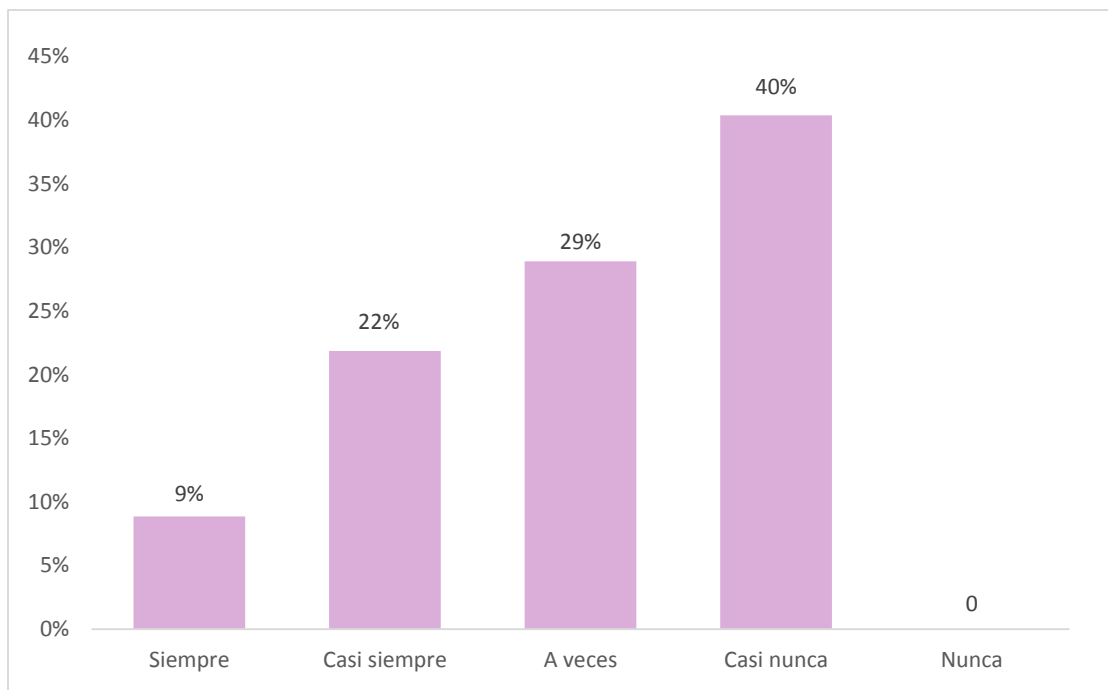


Figura 8. Se puede apreciar en la siguiente figura que un 40 % de encuestados asegura que sus dudas e inconvenientes casi nunca fueron resueltas satisfactoriamente dado que sienten que sus reclamos o preguntas no fueron tomados con la seriedad del caso; por otro lado un 29% de turistas afirman que a ellos siempre se les resolvieron satisfactoriamente cualquier duda e inconveniente

Figura 9. Motivación del turista para realizar turismo en la ciudad de Trujillo

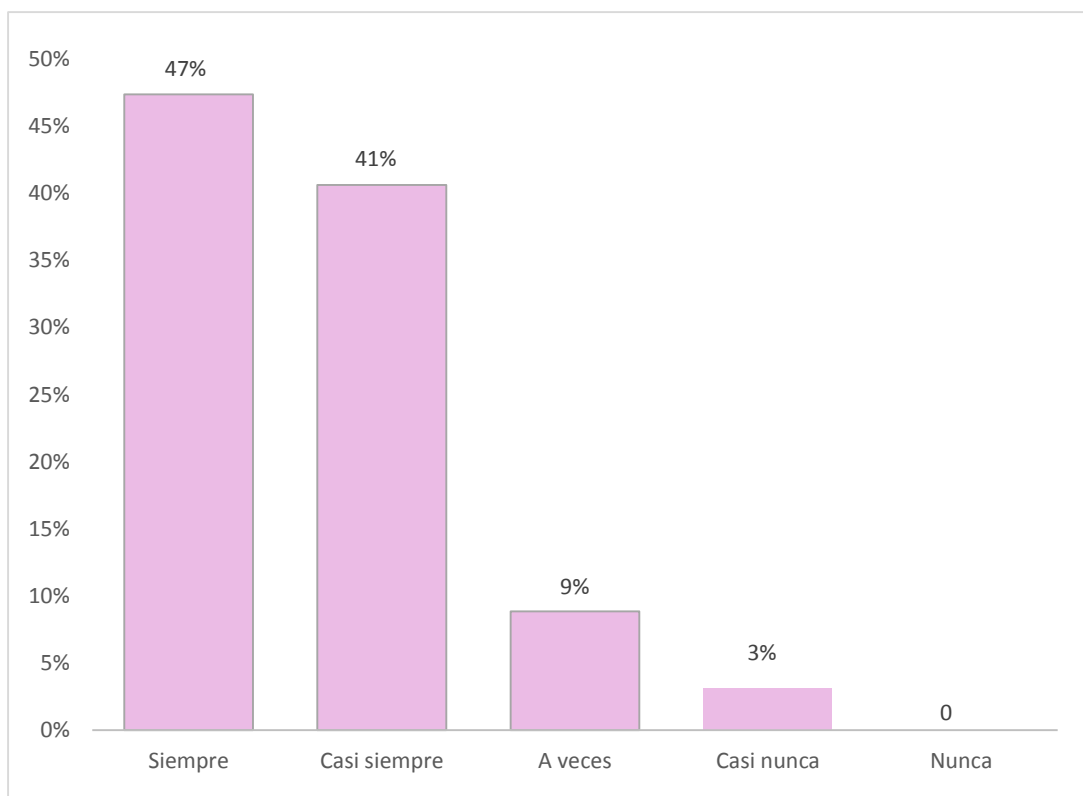


Figura 9. La información demuestra que el 88 % de los turistas encuestados se encuentran siempre y casi siempre motivados en realizar turismo en la ciudad de Trujillo, siendo los atractivos culturales y sus playas son el principal motivo de arribo a la ciudad, mientras que el 3% del resto de encuestados sostienen que casi nunca se encuentran motivados, y que su llegada a la ciudad de Trujillo se debe a que se encuentra dentro de su recorrido por la zona norte de nuestro país

Figura 10. Expectativas del turista sobre la ciudad de Trujillo

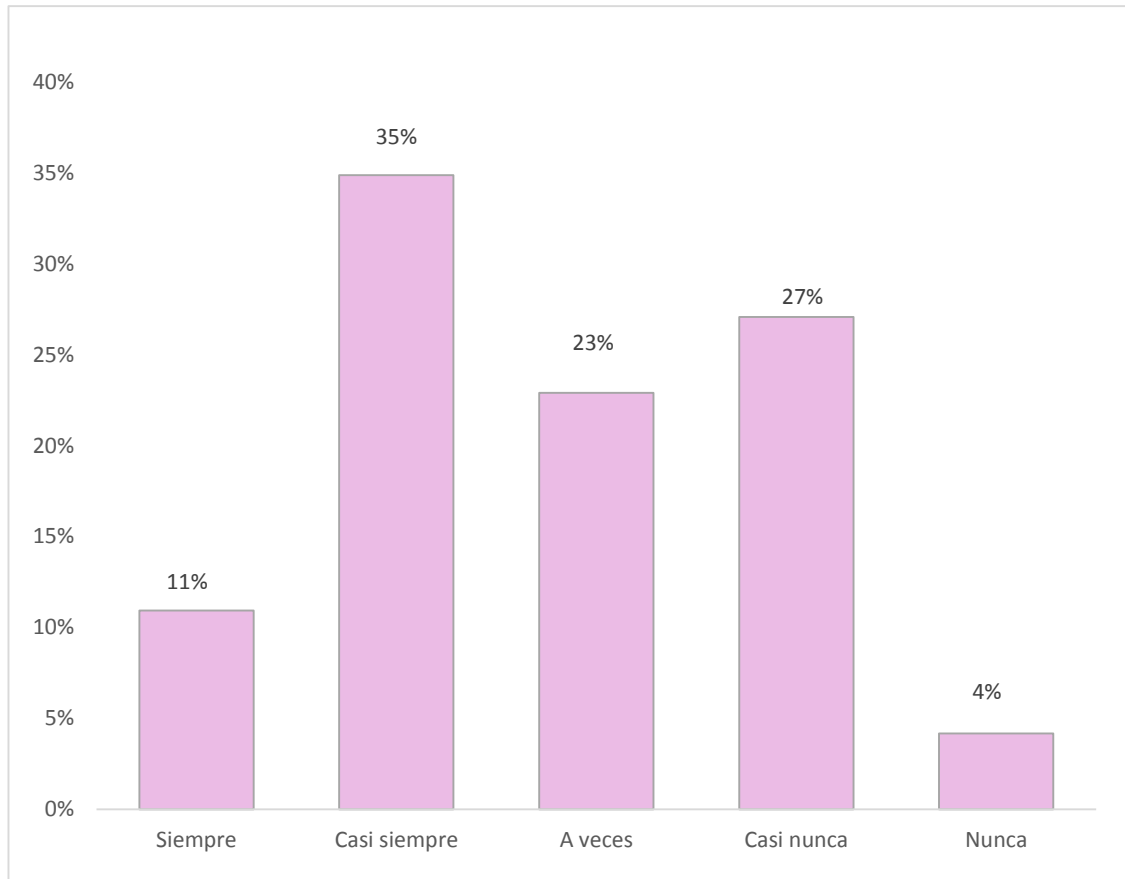


Figura 10. En la figura se puede observar que un 46 % de los turistas encuestados afirman que casi siempre y siempre se ha logrado cumplir con sus expectativas, ya que la ciudad de Trujillo posee hermosos atractivos, al igual que el carisma de su gente que se esfuerza por brindar un buen servicio, por otro lado el 31 % de turistas aseguran que casi nunca y nunca se cumplieron con sus expectativas puesto que las imágenes que promocionan en sus portales web, no están actualizadas y no muestra en realidad como se encuentra su infraestructura turística.

Figura 11. Percepción del turista en relación a la empatía con la gente trujillana

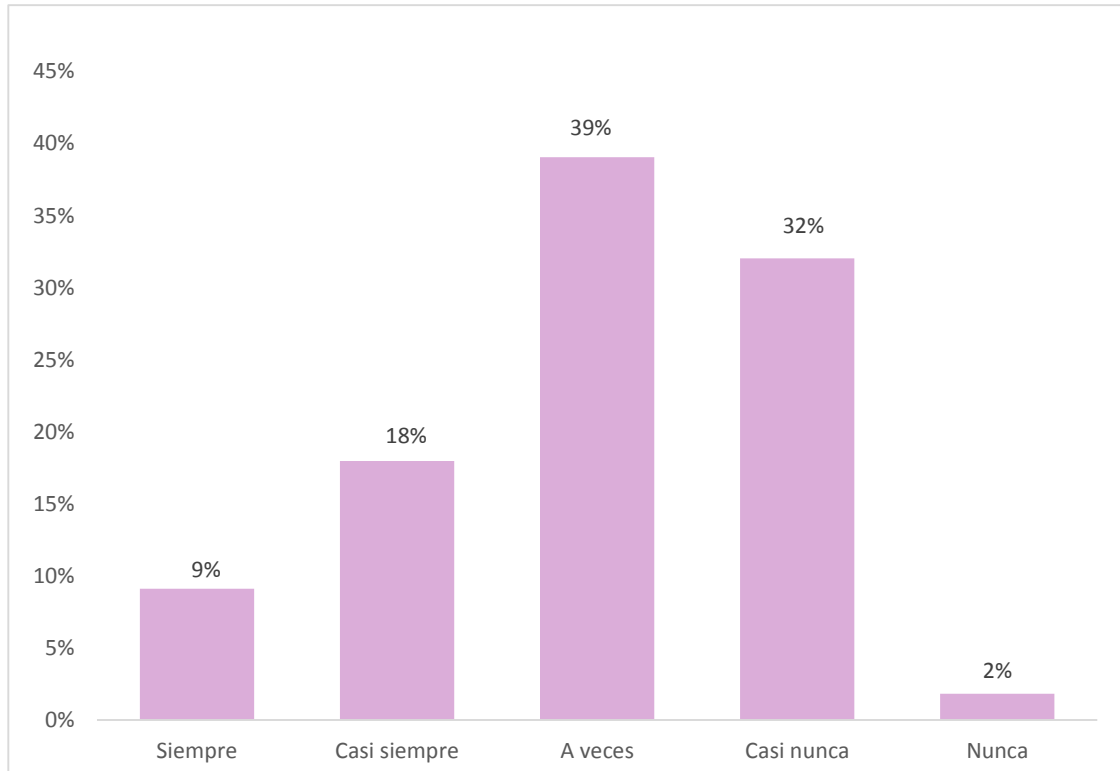


Figura 11. Se ha podido determinar que del total de turistas encuestados, un 39% de ellos afirman que solo a veces los han tratado con empatía durante su estadía en la ciudad, sintiendo un poco de molestia e incomodidad frente a esto; por otra parte solo un 2% de encuestados asegura que los personas con las que trataron nunca mostraron empatía con ellos en diferentes situaciones, ocasionando un fastidio que termino solicitando el libro de reclamaciones

Figura 12. Percepción en relación a las necesidades satisfechas

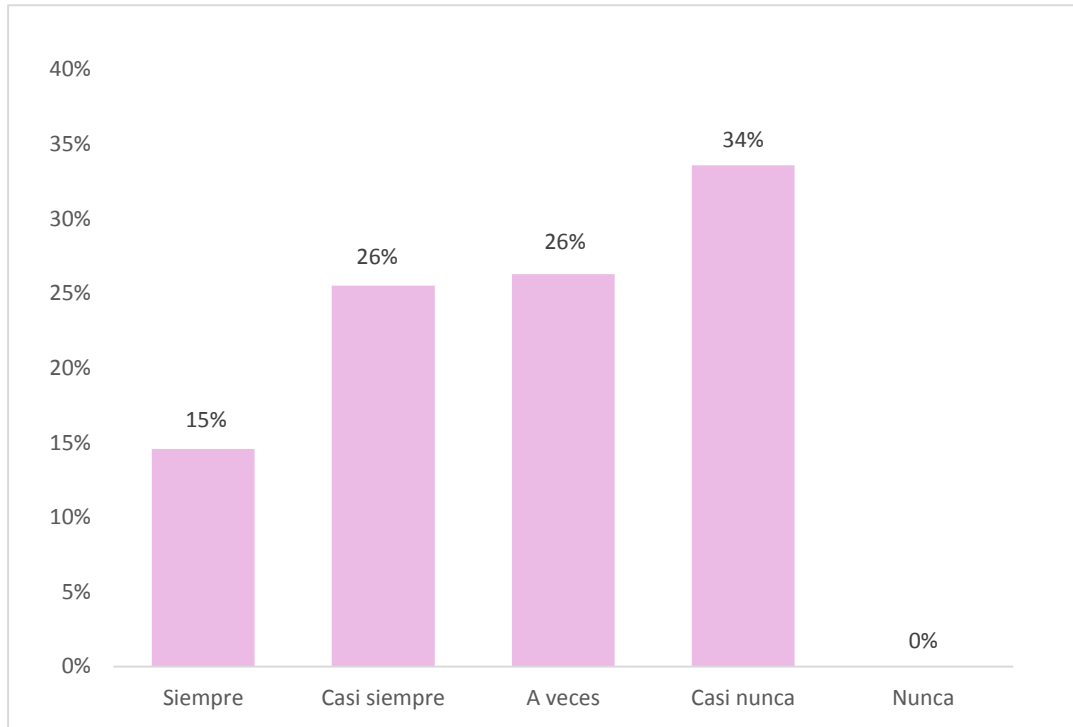


Figura 12. Del total de encuestados el 34 % de los turistas consideran que casi nunca satisficieron sus necesidades, debido a que diferentes establecimientos no cumplen con requisitos indispensables para recibir visitantes extranjeros, a su vez no cuenta con personal calificado en la atención, no saben resolver problemas o quejas que se presentan en el momento, y en los restaurantes no cuentan con un variado menú internacional, y por otro lado el 41 % de turistas afirman que sus necesidades fueron satisfechas siempre y casi siempre, valorando la gastronomía trujillana, y el cariño de la gente norteña

Determinar la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo, Año 2016.

Figura 15. Percepción del turista extranjero de la ciudad de Trujillo

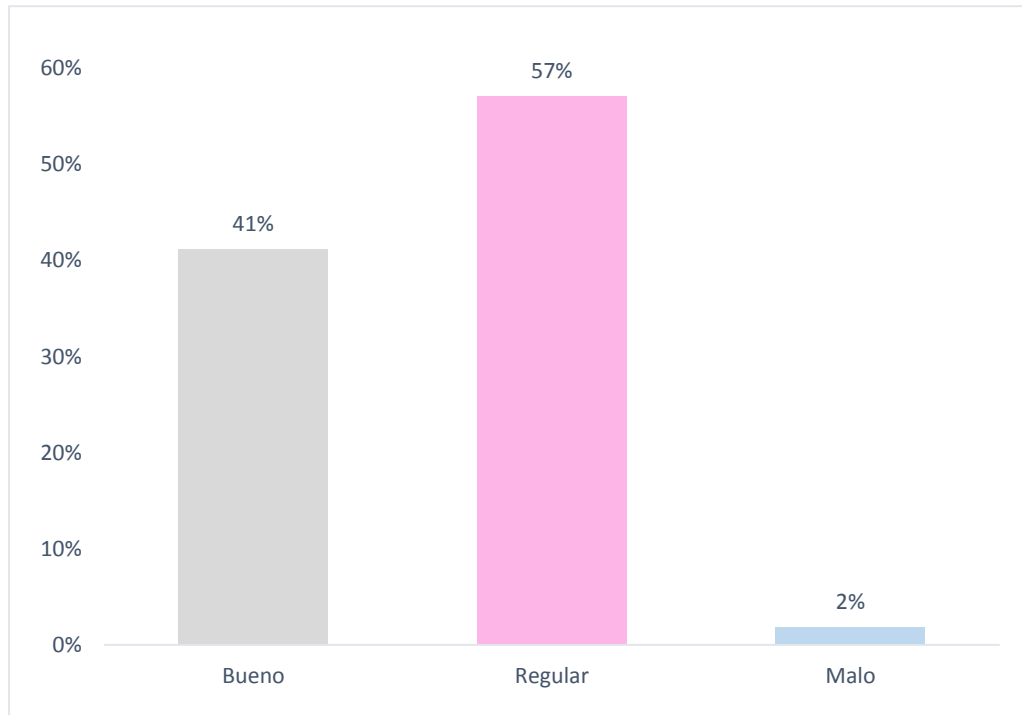


Figura 15. Tal como muestra la figura el 57% de los turistas encuestados, tienen una percepción regular de la ciudad de Trujillo, debido a factores negativos que pudieron percibir en su visita a la ciudad, mientras que un 2% de los encuestados asegura que su percepción sobre la ciudad es mala, dado que existieron factores como el servicio, la infraestructura y la empatía donde encontraron un déficit, especialmente en el trato de los Trujillanos.

## IV. Discusión:

Esta investigación tuvo como propósito determinar el nivel de percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo. Según la teoría de Gestalt (2002) afirma que la estructura de la Percepción se da en tres niveles, donde el primer nivel se refiere a contenidos específicos y sensaciones positivas interpretándose como una buena percepción, el segundo nivel consiste en la agrupación de elementos negativos o positivos aislados ya sea por semejanza, simetría, etc. Donde se demuestra que su percepción en este nivel es regular y por último el tercer nivel destaca una figura principal con contornos precisos y encerrados en un fondo sin forma, diferente y desdibujado resultando tener una mala percepción acerca de los elementos. En la investigación se ha corroborado la teoría de Gestalt debido a que la percepción que tiene el turista de la ciudad de Trujillo fue regular dado que las sensaciones provocadas en el turista son negativas por los siguientes elementos como las personas indigentes que transitan por las calles de la ciudad, la basura, el comercio ambulatorio y los afiches que dañan la imagen visual del lugar.

Para el segundo objetivo García (2003), sostiene que las influencias en el acto perceptivo es la selección de constantes estímulos y sensaciones que se nos presenta diariamente en el entorno, las cuales pueden ser externas, estas tienen la influencia de una gran variedad de factores que se encuentran en el espacio los cuales afectan la percepción del individuo e internas que dependen de la persona, de la forma de interpretar la información sensorial según sus propios conocimientos. De acuerdo con lo que sostiene el autor en la presente investigación se evaluó aspectos externos como seguridad, clima, calidad en los destinos, recursos, infraestructura, planta turística y aspectos internos como dudas, motivación, expectativas, empatía, necesidades y sensaciones en donde resalta que la relación más positiva fue en relación al clima debido a que Trujillo goza de un clima soleado casi todo el año y donde la percepción negativa fue en relación a la seguridad donde los turistas expresaron su desconfianza durante su permanencia en la ciudad. Por otro lado se pudo concluir que dentro del aspecto interno se encontró que un 59 % de los turistas se encuentran motivados al visitar la ciudad de Trujillo y que solo el 34% de los turistas sienten que sus necesidades casi nunca fueron

satisfechas, en consecuencia la percepción que se llevan de la ciudad de Trujillo afecta directamente la imagen turística de la ciudad.

Finalmente se propuso un último objetivo el cual fue diseñar un plan que permita la mejora de la imagen turística de la ciudad de Trujillo, Según Gutiérrez (2011) afirma que un plan de mejora es un potente instrumento que sirve para consolidar procesos de cambios que permiten construir una visión compartida sobre un compromiso que posibilite el desarrollo de acciones teniendo siempre el resultado como hilo conductor hacia el mejoramiento. Según lo que describe se logró identificar ciertas áreas de mejora, planteando objetivos y dirigiendo acciones que permitan corregir ciertos aspectos que perjudican gravemente la actividad turística.

Por ultimo con el presente estudio se logró corroborar los conceptos de percepción y como esto contribuye a mejorar aspectos que afectan negativamente la imagen turística de la ciudad Trujillo, según Chiavenato (2009) la percepción se relaciona con la forma en que las personas ven el mundo exterior y como la interpretan basándose en un conocimiento previo y en el proceso cognitivo , por lo tanto mediante el análisis de factores externos e internos de la ciudad se logró establecer que el visitante extranjero tiene una percepción regular de la ciudad y que existen algunos elementos externos que como la basura que rodea los atractivos, los afiches que generan una contaminación visual al igual que el comercio ambulatorio y los indigentes que transitan por el centro histórico de la ciudad, provocan en ellos sensaciones negativas, las cuales afectan las expectativas que tenían al arribar a la ciudad Trujillo.

### **Contrastación de Hipótesis:**

La percepción turística del visitante extranjero en la ciudad de Trujillo en el año 2016 es Regular en un 57%.



## V. Conclusión:

1. Se pudo concluir que el nivel de percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo es regular dado que un 57% de encuestados sostuvo que existen factores negativos que afectan la de la ciudad.
2. Los elementos externos identificados estuvieron determinados por la falta de seguridad con un 46%, por su buen clima en un 96% y por otro lado casi nunca con un 76% logran relacionar a Trujillo con otras ciudades.
3. De igual modo se logró percibir calidad en los recursos en un 64%, en los servicios en un 54%, mientras que en la infraestructura se presentó una falta de calidad en un 65% al igual que en la planta turística con un 67% y otros elementos negativos que observaron al transitar por las calles como indigentes, comercio ambulatorio, basura y afiches.
4. Los elementos internos que se lograron identificar fueron la resolución de dudas e inconvenientes que casi nunca en un 69% se lograron concretar, el que siempre se encontraran motivados en un 88%, y que tan solo un 41% sientan que sus necesidades fueron satisfechas siempre.
5. Asimismo se identificó que las expectativas se dieron en un 46 % casi siempre y la falta de empatía que muestra los trujillanos fue en un 73%.
6. El plan de mejora desarrollado está basado en actividades que permitirán el cumplimiento de los objetivos planteados en coordinación con la parte humana, física y financiera la cual permitirá un seguimiento sistemático en la implementación del proceso.

## **VI. Recomendaciones:**

1. Se recomienda al área de formalización a organizar el comercio ambulatorio de las principales calles de la ciudad de Trujillo, reubicar a los comerciantes y exigir a las personas que venden comida la salubridad e inocuidad de los alimentos.
2. Las autoridades correspondientes deberían tomar medidas en el caso de las personas indigentes y ubicarlas en casa de descanso con profesionales que pueden asistirlos ya que algunos presentan problemas mentales
3. El Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT) debe sancionar aquellas personas que invadan las principales avenidas y calles del centro histórico con afiches publicitarios y publicidad que genere contaminación visual, como lo hace con los anuncios políticos.
4. CADETUR debería brindar capacitaciones, conferencias a las diferentes empresas turísticas con el fin de mejorar y logren brindar un servicio de calidad en su planta turística, contribuyendo con la promoción a nivel nacional e internacional de la ciudad de Trujillo.

## VII. Propuesta:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **Plan de Mejora que Permita Optimizar la Imagen Turística de la Ciudad de Trujillo en el Año 2016**

**Diciembre 2016**

**Trujillo - Perú**



## **I. Introducción:**

El presente plan de mejora tiene como finalidad el desarrollar algunos puntos donde se encontraron debilidades en el momento del estudio, entre ellos destacan elementos contaminantes como la basura, afiches, comercio ambulatorio e indigentes, para ello es necesario mencionar que todo trabajo de investigación debe poseer una propuesta por parte del investigador, la cual brindara mayor credibilidad a dicho trabajo.

Asimismo, la investigación en la que se fundamenta la presente propuesta y que tiene como título: Percepción Turística del Visitante Extranjero de la Ciudad de Trujillo año 2106, arrojó resultados que indican un nivel regular de Percepción Turística en los visitantes extranjeros que arriban a la ciudad, lo que significa que la percepción del turista se ha visto debilitada debido a los elementos contaminantes ya antes mencionado.

Por otro lado en el plan de mejora permite revisar las acciones estratégicas que se implementan, pesquisando su efectividad y, por lo tanto, verificando si han alcanzado los objetivos para los cuales fueron diseñadas, de igual manera se podrá encontrar lo puntos preliminares, identificando las áreas de mejora y las causas del problema, y se dará solución a la problemática encontrada a través de la planificación.

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

### **2.1 Objetivos:**

#### **General:**

- Crear una precepción correcta de la ciudad de Trujillo.

#### **Específicos:**

- Establecer sanciones drásticas a las personas que dañen o contaminan los atractivos turísticos, de igual modo a los

comerciantes que invadan las principales calles del centro histórico de la ciudad de Trujillo.

- Mejorar el área de turismo de la Municipalidad Provincial de Trujillo a través de prácticas, procesos y procedimientos que lleven a una gestión de excelencia.

## 2.2 Identificar el área de mejora:



## 2.3 Detectar las principales causas del problema:

Entre las principales causas podemos encontrar:

- La falta de cultura del ciudadano por mantener una ciudad limpia y ordenada.
- La ausencia de compromiso por parte de las autoridades con personas indigentes que viven en las calles,

- La informalidad de muchos pequeños empresarios que buscan generar sus propios ingresos de forma irresponsable, contaminado y afectando la imagen de la ciudad.
- La mala promoción de empresas que realizan eventos en la ciudad de Trujillo que afecta gravemente la percepción turística que tiene el visitante que arriba la ciudad.
- La falta de respeto y valoración por los recursos turísticos que son monumentos de mucho valor para la cultura Trujillana.

#### 2.4 Seleccionar las acciones de mejora:

Las Líneas de Acción deben ser acotadas de acuerdo a los resultados que se esperan, producto de su implementación y desagregadas en actividades que permitirán el cumplimiento de los objetivos planteados. Dichas actividades o acciones requieren coordinación de recursos humanos, físicos y financieros. Su programación se registra en una planilla y se realiza un seguimiento sistemático de su implementación. El principal propósito de las líneas de acción es mejorar la calidad de la gestión de los procesos, lo que impactará en los resultados del municipio.

#### 2.5 Realización de una planificación:

Objetivos	Actividades	Indicadores	Supuesto	Responsables
Establecer sanciones drásticas a las personas que dañen o contaminan los atractivos turísticos, de igual modo a los comerciantes que invadan las principales calles del centro histórico de la ciudad de Trujillo.	Sensibilizar a la población sobre la importancia del patrimonio cultural, gastronómico y religioso de la ciudad de Trujillo	Registro de los participantes a la sensibilización.	El 40% de la población participe activamente de la sensibilización.	Licenciado en Turismo Arqueólogo
	Dar a conocer un programa de riesgos que se corre al consumir alimentos expuestos en la vía pública	Lista de ponentes de la sanidad (MPT) en el manejo de alimentos	El 50% de las personas que trabajan en la manipulación de alimentos asistan al programa	Especialista en Salud Humana

#### 2.6 Recursos y presupuesto:

--	--	--	--

N°		CANTIDAD	IMPORTE
<b>2.1.1.1</b>	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>		
2.1.1.1.1	Licenciados en turismo	1	1500.00
2.1.1.1.2	Arqueólogo	1	2500.00
2.1.1.1.3	Especialista en Salud Humana	1	1000.00
2.1.1.1.4	Inspector de GERCETUR	1	1200.00
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>6200.00</b>
<b>2.3.1.5.1</b>	<b>RECURSOS MATERIALES</b>		
2.3.1.5.2	Papel bond	1 millar	28.00
2.3.1.5.3	Cámara web	1	500.00
2.3.1.5.4	Proyector	1	1500.00
2.3.1.5.5	Lapiceros	100	300.00
2.3.1.5.6	Libretas de campo	20	20.00
2.3.1.5.7	Memoria USB	1	32.00
2.3.1.5.8	Cinta de embalaje	4	12.00
2.3.1.5.9	Papelotes	20	10.00
2.3.1.5.10	Plumones	6	18.00
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>2420.00</b>
<b>2.1.2.1.2</b>	<b>SERVICIOS</b>		
2.1.2.1.2.1	Copias	200	20.00
2.1.2.1.2.2	Impresiones	250	25.00
2.1.2.1.2.2.3	Internet		140.00
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>185.00</b>
	Salidas de campo	5	40.00
	Campañas de sensibilización	1	100.00
	Programa de manejo de alimentos	1	100.00
	Seminario del Manual de Buenas Practicas	1	100.00
	Taller de calidad en los Servicios Turísticos	1	100.00
	<b>SUB TOTAL</b>		<b>440.00</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>9245.00</b>

## VIII. Referencias:

Bruce, E. (2009). *Sensación y Percepción*. (6ta ed.). España: Thomson.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2da ed.). México: McGraw-Hill.

Conciencia Tecnológica (Julio – Diciembre 2010). *La Calidad del Servicio de un Centro de Información*. 40(1) ,5 – 9. Recuperado de <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=944>

- Pat, L. Calderón, G. (Julio – Diciembre 2012). *Caracterización del perfil turístico en un destino emergente*. Revista Electrónicas UACH 18(2), 47- 70. Recuperado de [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282012000200002&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282012000200002&script=sci_arttext)
- García, J. (2003). *El comportamiento humano en las organizaciones*. (9na ed.). Perú: Universidad del Pacífico – Asociación Peruana de Editoriales Universitarias y de Escuelas Superiores (APESU).
- Hernández, A. (2012). *Procesos Psicológicos Básicos*. (1era.ed.).México: Durán Valdivieso.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: McGraw-Hill.
- López, A., Arcila, M. (2014). *Análisis de la percepción turística en la Región de Tánger – Tetuán, Marruecos*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/398/39830442008/>
- Ontón, I., Mendoza, C., & Ponce, M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON\\_MENDOZA\\_PONCE\\_AEROPUERTO\\_LIMA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1)
- Observatorio de marca e imagen país (2014). *Lo que piensan los extranjeros sobre la imagen país de Colombia*. Recuperado de <https://paismarca.com/2014/07/14/lo-que-piensan-los-extranjeros-sobre-la-imagen-pais-de-colombia/>
- Paredes, M., Hernández, H., Vicuña, L., Arias, V. & Rivera, J. (2009). *Percepción del conocimiento de las expresiones culturales y su revalorización integral en la comunidad altoandina, Caraz, Ancash, Perú*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON\\_MENDOZA\\_PONCE\\_AEROPUERTO\\_LIMA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1)
- PROMPERÚ (2002). *Perfil demográfico*. Lima – Perú.



- Robbins, Stephen, P. y Judge & Timothy, A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13era ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, k. (2014). *Percepción de la imagen turística que posee el turista extranjero que visita el Balneario de Huanchaco en el año 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Schiffman, G. y Kanuk, L. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. (6° ed.). México: Pearson Educación.
- Zamora, J., Barril, E. & Benavides, E. (2009). Turismo interno: percepción prospectiva de atractivos de la Región del Maule en la Región Metropolitana. Recuperado de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/nEspecial/art03.pdf>

# ANEXOS

## FICHA TÉCNICA

- A. **NOMBRE:** Encuesta para medir la percepción turística del visitante extranjero de la ciudad de Trujillo.
- B. **AUTORA:** Dalia Rubí Cáceda Acevedo
- C. **PROCEDENCIA:** Trujillo – La Libertad
- D. **OBJETIVOS:**  
Determinar la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo, Año 2016.
- E. **ADMINISTRACION:** Individual
- F. **DURACION:** Cuatro meses

**G. SUJETOS DE APLICACIÓN:** Turistas extranjeros que arriban a la ciudad de Trujillo

**H. TECNICA:** Entrevista directa

**I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACION:**

La encuesta contiene 12 ítems, que cubre dos dimensiones de la percepción, desde el N° 2,4,10,11,12 corresponde a la medición de la percepción interna como las dudas e inconvenientes, motivación, expectativas, empatía que muestran los trujillanos con el turista extranjero y las necesidades satisfechas y desde el N° 1,3,5,6,7,8,9 corresponden a la medición de la percepción externa, donde se enfatiza en la seguridad, clima y la calidad percibida por el turista acerca del destino, recursos, infraestructura, servicios y planta turística. En la cuantificación, el puntaje máximo del total de la encuesta es de 60 puntos. Según las dimensiones, cada una de ellas, parcialmente alcanza 5 puntos. Las puntuaciones al observar la manifestación actitudinal según cada ítem y según el caso, puede ser de 60-40 (Bueno) 39 - 20 (Regular) 19- 1 (Malo).

La sumatoria total de las puntuaciones se contrasta con la siguiente escala o baremo.

NIVELES	VALORES
BUENO	60 - 40
REGULAR	39 - 20
MALO	19 - 1

Para determinar el nivel por dimensiones se multiplica la sumatoria de cada dimensión por 5 y luego se recurre al baremo antes indicado.

**J. INDICADORES/ ITEMS/ INSTRUMENTOS**

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN TURÍSTICA DEL VISITANTE EXTRANJERO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Nacionalidad \_\_\_\_\_

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala		
			Bu en o	Re gu lar	Ma lo

<b>PERCEPCIÓN EXTERNA</b>	<b>Seguridad</b>	Se siente seguro al transitar por la ciudad de Trujillo			
	<b>Clima</b>	Considera que la ciudad de Trujillo posee buen clima			
	<b>Destino</b>	Relaciona a Trujillo con otros destinos turísticos			
	<b>Recursos</b>	Calidad en los recursos turísticos visitados			
	<b>Servicios</b>	Calidad en los servicios brindados			
	<b>Planta Turística</b>	Calidad en la planta turística			
	<b>Infraestructura</b>	Calidad en la infraestructura percibido			
<b>PERCEPCIÓN INTERNA</b>	<b>Dudas e Inquietudes</b>	Siente que sus dudas e inquietudes han sido resueltas satisfactoriamente			
	<b>Motivación</b>	Se encuentra motivado al realizar turismo en la ciudad de Trujillo			
	<b>Expectativas</b>	Siente que la ciudad de Trujillo ha cumplido con sus expectativas			
	<b>Empatía</b>	Las personas con la que ha tratado en la ciudad de Trujillo mostraron empatía con Usted.			
	<b>Necesidades Satisfechas</b>	Considera que sus necesidades han sido satisfechas			