

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**TESIS**

**“ANÁLISIS DEL PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
VOLUNTARIO EN EL PROGRAMA TURÍSTICO Y  
CONSERVACIÓN EN LA RESERVA ECOLÓGICA TARICAYA”**

**TESIS PRESENTADA POR:**

Bachiller: FLORES AIMITUMA, Anali  
Gaby

Bachiller: CASTILLO HERMOZA,  
Ghianella Celeste

**PARA OBTENER EL TITULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ECOTURISMO**

**ASESOR:**

Dr. AGUILAR PÉREZ, Carlo Teófilo

**CO-ASESOR:**

Blgo. BELLO SANTA CRUZ, Raúl

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**TESIS**

**“ANÁLISIS DEL PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
VOLUNTARIO EN EL PROGRAMA TURÍSTICO Y  
CONSERVACIÓN EN LA RESERVA ECOLÓGICA TARICAYA”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bachiller: FLORES AIMITUMA, Anali  
Gaby

Bachiller: CASTILLO HERMOZA,  
Ghianella Celeste

**PARA OBTENER EL TITULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ECOTURISMO**

**ASESOR:**

Dr. AGUILAR PÉREZ, Carlo Teófilo

**CO-ASESOR:**

Blgo. BELLO SANTA CRUZ, Raúl



## DEDICATORIA

A Dios que nos ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación.

A mis padres, por estar conmigo en cada paso que doy y por estar ahí cuando más lo necesito. Gracias por apoyarme en mi carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes. A mi madre Ana Aimituma, por darme la vida, por su amor incondicional y por creer en mí. A mi padre Leandro Flores, por el gran esfuerzo que hizo para tener un futuro grandioso.

A mi hermana Dora, por estar conmigo, apoyarme siempre y porque fue el ejemplo a seguir.

***Anali Gaby***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos la confianza y el apoyo de nuestros padres porque han contribuido para llevar a cabo esta difícil jornada.

A nuestra casa de estudios, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, especialmente a los docentes de la Escuela Profesional de Ecoturismo, quienes brindaron conocimiento durante nuestra época universitaria.

A nuestro asesor: Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez, por su constante apoyo incondicional en todo este tiempo de elaboración del presente trabajo.

Un agradecimiento muy especial, a la Reserva Ecológica Taricaya, por habernos proporcionado todas las facilidades para la toma de información para realizar el trabajo de tesis.

***Anali Gaby***

## PRESENTACIÓN

La búsqueda del tiempo libre, puede tener un fin solidario. El voluntariado se entrelaza en variadas propuestas para que cada quien elija en qué programa ayudar de manera voluntaria. Fomentar el desarrollo de manera desinteresada a través del ecoturismo, ayudar a la conservación de la naturaleza, de alguna especie animal o de tradiciones culturales son alternativas que hacen que cada viaje devuelva un valor extra a quien lo realiza.

Siendo la Reserva Ecológica Taricaya, una empresa del rubro de conservación destacada a nivel internacional y nacional, es de sumamente importante establecer diversas políticas para la recepción de personas voluntarios de nacionalidad extranjera y nacional.

El proyecto de voluntariado está orientado a brindar a los visitantes la oportunidad de tener una experiencia más profunda con la naturaleza y su importancia de su conservación del recurso existente, y proyectar de alguna forma este esfuerzo a la localidad.

El estudio de tesis contempla un periodo de 2 años de aplicación de encuestas de manera virtual y presencial comprendidos entre enero 2017 a diciembre 2018, dirigido a los voluntarios extranjeros que pertenecieron durante esos años en la Reserva Ecológica Taricaya.

De esta manera se podrá determinar el perfil y el grado de satisfacción del voluntario que accede al Programa Turístico y de Conservación de la Reserva Ecológica Taricaya.

Es de nuestro interés que esta investigación aporte en el conocimiento del perfil y el grado de satisfacción de los voluntarios en la Reserva Ecológica Taricaya, con el fin de que todos los actores inmersos en el sector detecten las oportunidades para desarrollarse.

## RESUMEN

Este trabajo de tesis surge de la necesidad de identificar, cuales son las razones que despiertan el interés por los programas de voluntariado en la Reserva Privada Taricaya, que es una asociación que promueve el voluntariado, para ayudar en tareas como la recuperación de fauna, en peligro, protección de ecosistemas, construcción de infraestructura, para estos mismos fines y también experiencias turísticas como actividades complementarias a estos programas.

El propósito académico de esta tesis es describir detalladamente el perfil del voluntario de la Reserva Ecológica Taricaya y sistematizar los factores de satisfacción que provocan las experiencias de los programas de voluntariado y las actividades turísticas desarrolladas por los voluntarios y finalmente aportar sugerencias sobre cómo promover esta actividad en Madre de Dios.

Metodológicamente se han aplicado encuestas, estructuradas para medir la satisfacción de los voluntarios de Taricaya. y definir su perfil personal

respecto a las experiencias que viven en cada programa en la Reserva Ecológica Taricaya. Además, la selección de cada instrumento académico de investigación ha sido probada estadísticamente para asegurar la fiabilidad de los resultados en este proceso.

Esperamos que la Tesis contribuya en gran medida a promover el desarrollo de este tipo de emprendimientos por sus objetivos no sólo económicos sino de interés social y ambiental.

**Palabras clave:** Voluntariado, trabajo social, conservación, medio ambiente, economía, investigación.

## SUMMARY

This thesis work arises from the need to identify, which are the reasons that arouse interest in volunteer programs in the Reserva Privada Taricaya, which is an association that promotes volunteering, to help in tasks such as the recovery of fauna, in danger, protection of ecosystems, construction of infrastructure, for these same purposes and also tourist experiences as complementary activities for these programs.

The academic purpose of this thesis is to describe in detail the profile of the volunteer of the Taricaya Ecological Reserve and to systematize the satisfaction factors caused by the experiences of the volunteer programs and the tourist activities developed by the volunteers and finally to provide suggestions about how to promote this activity in Madre de Dios.

Methodologically, surveys have been applied, structured to measure the satisfaction of the Taricaya volunteers. and to define their personal profile

In regards to the experiences they go through every program in Taricaya Ecological Reserve. Furthermore, the selection of every academic instrument of research has been tested statistically to assure the reliability of the outcomes in this process.

We expect that the Tesis will greatly contribute to promote the development of this type of venture due to its aims not only economic but of social and environmental interests.

Key words: Volunteering, social work, conservation, environmental, economics, research.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación explora la relación de la participación de jóvenes universitarios en programas de voluntariado con su grado de adopción de valores democráticos, así como busca identificar los factores de dichas experiencias que inciden en dicha adopción.

Las organizaciones de voluntariados últimamente están en crecimiento. Estos grupos de ciudadanos dan respuesta a las más diversas necesidades sociales de forma cada vez mejor organizada y crecen articulando un amplio movimiento basado en una apuesta libre, desinteresada y solidaria. Todas estas entidades contribuyen a mejorar la calidad de vida de la sociedad y se caracterizan por ser propuestas abiertas, dispuestas a acoger a cualquier persona interesada en sus objetivos y sus iniciativas. El movimiento asociativo es un ámbito de participación, de trabajo en equipo, de aprendizaje continuo y de transformación social.

El objetivo general del estudio es determinar el perfil y el grado de satisfacción del voluntario que accede al programa turístico y de conservación de la Reserva Ecológica Taricaya. De igual manera los objetivos específicos del estudio que se dará respuesta son: Definir el perfil del voluntario de la Reserva Ecológica Taricaya, determinar el grado de satisfacción del voluntario de la Reserva Ecológica Taricaya, describir cuáles y cómo son los programas que realiza la Reserva ecológica Taricaya, para la satisfacción de sus voluntarios.

El voluntariado es un trabajo que requiere esfuerzo y dedicación. Pero, más allá de eso, también es una elección individual libre y voluntaria, por lo que se necesita un compromiso firme en una organización con un cauce de participación, siempre libre y beneficiosa para los demás, así como para la sociedad en general.

Nos propusimos encuestar a 141 voluntarios extranjeros de diferentes universidades del extranjero que llegan a la Reserva Ecológica Taricaya entre los años 2017 y 2018 de manera virtual y presencial.

Los resultados conseguidos de este trabajo, nos darán a conocer algunas pistas para promover el voluntariado en diferentes formas, bajo determinadas condiciones.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	vii
SUMMARY .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Descripción del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivo General .....	2
1.3.2. Objetivos específicos .....	2
1.4. Sistema de variables .....	2
1.5. Operacionalización de variables .....	3
1.6. HIPÓTESIS .....	4
1.6.1. Hipótesis general .....	4
1.6.2. Hipótesis Específicas .....	4
1.7. Justificación .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de estudio .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.2. Marco teórico.....	8
2.3. Definición de términos .....	11
2.3.1. Satisfacción.....	11
2.3.2. Satisfacción del Cliente .....	12
2.3.3. Turismo .....	12
2.3.4. Turismo Voluntario .....	13
2.3.5. Volunturismo .....	14

2.3.6. Programas.....	14
2.3.7. Programa de la Reserva Ecológica Taricaya.....	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.1. Tipo de estudio .....	25
3.1.1. Estudio cualitativo .....	25
3.1.2. Estudio Cuantitativo .....	25
3.2. Diseño de estudio .....	26
3.3. Población y muestra .....	27
3.3.1. Población .....	27
3.3.2. Muestra .....	27
3.4. Métodos y técnicas .....	28
3.5. Tratamientos de datos .....	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	29
4.1. Resultados descriptivos .....	29
Resultados inferenciales .....	42
Prueba de hipótesis .....	42
Discusión de resultados .....	43
CONCLUSIONES .....	46
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS .....	49
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Mi asesor voluntario estaba bien informado sobre, mi destino, proyecto y alojamiento. ....	29
Tabla 2. Mi asesor voluntario estaba bien informado sobre, mi destino, proyecto y alojamiento. ....	30
Tabla 3. Mi asesor voluntario fue amable y entusiasta. ....	31
Tabla 4. Mi asesor voluntario, me respondió rápidamente. ....	32
Tabla 5. Mi asesor voluntario me ayudó a prepararme sobre cultura de mi destino. ....	33
Tabla 6. Los aspectos culturales de mi destino son importantes. ....	34
Tabla 7. Recibí instrucciones precisas y claras para la visa en mi página MyProjectsAbroad. ....	35
Tabla 8. Mi asesor voluntario fue útil, si tenía alguna pregunta sobre mi visa. ....	37
Tabla 9. La página MyProjectsAbroad en general fue una buena herramienta para prepararme para mi viaje. ....	38
Tabla 10. Comentarios positivos sobre el soporte previo a la salida. ....	39
Tabla 11. Los detalles de mi alojamiento en MyProjectsAbroad eran precisos (Taricaya Lodge-Elvira Rosemberg). ....	40
Tabla 12. Los detalles de mi proyecto en MyProjectsAbroad eran precisos (Rainforest conservation (Peru - conservation)). ....	41

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mi asesor voluntario, respondió a todas las preguntas que tuve..	29
Gráfico 2. Mi asesor voluntario, respondió a todas las preguntas que tuve..	30
Gráfico 3. Mi asesor voluntario fue amable y entusiasta .....	32
Gráfico 4. Mi asesor voluntario, me respondió rápidamente .....	33
Gráfico 5. Mi asesor voluntario me ayudó a prepararme sobre cultura de mi destino.....	34
Gráfico 6. Los aspectos culturales de mi destino son importantes .....	35
Gráfico 7. Recibí instrucciones precisas y claras para la visa en mi página MyProjectsAbroad .....	36
Gráfico 8. Mi asesor voluntario fue útil si tenía alguna pregunta sobre mi visa .....	37
Gráfico 9. La página MyProjectsAbroad en general fue una buena herramienta para prepararme para mi viaje. ....	38
Gráfico 10. Comentarios positivos sobre el soporte previo a la salida. ....	39
Gráfico 11. Los detalles de mi alojamiento en MyProjectsAbroad eran precisos (Taricaya Lodge-Elvira Rosemberg) .....	40
Gráfico 12. Los detalles de mi proyecto en MyProjectsAbroad eran precisos (Rainforest conservation (Peru - conservation)).....	41

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema**

En el departamento de Madre de Dios existen organizaciones que trabajan conjuntamente con voluntarios nacionales y/o extranjeros, en diferentes temas como conservación, estudios científicos, en comunidades nativas y otros. Entre ellas podemos mencionar: RESERVA ECOLÓGICA TARICAYA, ARC-AMAZON, SERNANP, RAINFOREST EXPEDITIONS, ITA INKATERRA, AMAZON SHELTER, ACCA-CICRA, ACEER, AIDER, PASSIFLORA CAMP, K'ERENDA HOMET, FAUNA FOREVER, EXPLORER'S INN, entre otros. Se desconoce exactamente cuántas organizaciones trabajan directa o indirectamente con este tipo de turistas, además no existe información acerca de quiénes son estas personas, rango de edades, actividades que desarrollan, motivaciones que los impulsan a venir, las experiencias y nivel de satisfacción. Bien sabemos que voluntarios extranjeros que llegan a Madre de Dios tienen las posibilidades de sustentar su estadía.

Entonces decimos, ¿Es posible determinar el perfil y el grado de satisfacción del voluntario extranjero que accede al Programa Turístico y de Conservación de la Reserva Ecológica Taricaya?

La importancia de analizar el Programa de Conservación Taricaya y definir el perfil de su voluntariado y la satisfacción que genera en sus participantes es trascendental ya que turísticamente el segmento de voluntarios es uno en constante crecimiento.

No hay nada más satisfactorio para una persona que dar o ayudar a alguien. Si a esto se le agrega la oportunidad de viajar a un país extranjero y conocer nuevas culturas, personas y entre otros, diríamos que sería una casi perfecta experiencia.

A lo largo de varios años, cada vez más personas decidieron tomarse unas vacaciones para dedicar ese tiempo al voluntariado. Alrededor del mundo existen innumerables organizaciones sin fines de lucro que cuentan con programas en los que organizan grupos de personas para trabajar y ayudar en diferentes aspectos dentro de cada una de estas organizaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el perfil y el grado de satisfacción del voluntario, en el programa turístico y de conservación de la Reserva Ecológica Taricaya?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar el perfil y el grado de satisfacción del voluntario que accede al Programa Turístico y de Conservación de la Reserva Ecológica Taricaya.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Definir el perfil del voluntario de la Reserva Ecológica Taricaya.
- Determinar el grado de satisfacción del voluntario de la Reserva Ecológica Taricaya.
- Describir cuáles y cómo son los programas que realiza la Reserva ecológica Taricaya, para la satisfacción de sus voluntarios.

## **1.4. Sistema de variables**

### **➤ Variable independiente**

- El perfil del voluntario.
  - Perfil sociodemográfico
  - Perfil psicográfico

### **➤ Variable dependiente**

- El Grado de satisfacción del voluntario.

### **➤ Variable interviniente**

- Programas de turismo y conservación que desarrollan los voluntarios en la Reserva Ecológica Taricaya.

### 1.5. Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
<p><b><u>Independientes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El perfil del voluntario.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil sociodemográfico</li> <li>• Perfil psicodemográfico.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• País de Residencia</li> <li>• Tiempo de Estadía</li> <li>• Grado de Instrucción</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Estado Civil</li> <li>• Motivación</li> <li>• Intereses</li> <li>• Necesidades</li> <li>• Valores</li> <li>• Actitudes</li> </ul>
<p><b><u>Dependientes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Grado de satisfacción del voluntario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de estadía</li> <li>• Monto pagado</li> <li>• Actividades realizadas</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Experiencias adquiridas</li> <li>• Conocimientos adquiridos</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Tiempo de jornada</li> <li>• Días de descanso</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Facilidades</li> </ul>

<p><b><u>Interviniente</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de turismo y conservación que desarrollan los voluntarios en la Reserva Ecológica taricaya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de rescate Taricaya <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Repoblación.</li> <li>- Programa de reintroducción del mono araña.</li> <li>- Programas de crías en cautividad.</li> <li>- Programa de conservación de oso andino de anteojos.</li> </ul> </li> <li>• Proyecto de repoblación de tortugas taricaya</li> <li>• Investigación de la Biodiversidad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ornitología</li> <li>- Mammalogía</li> <li>- Herpetología</li> <li>- Murciélagos (quiróptología)</li> <li>- Entomología</li> <li>- Botánica</li> </ul> </li> <li>• Agroforestería</li> <li>• Monitoreo de Reservas</li> <li>• Casa de mariposas</li> <li>• Proyecto de caoba</li> </ul>
--	---

## 1.6. HIPÓTESIS

### 1.6.1. Hipótesis general

- El grado de satisfacción de los voluntarios depende de su perfil, y de su vivencia con el programa turístico y de conservación de la Reserva Ecológica Taricaya.

### 1.6.2. Hipótesis Específicas

- Los voluntarios tienen como promedio de 18 a 35 años de edad, que desean tener la experiencia de estar en el bosque, apoyar con el medio ambiente y adquirir.

- Su grado de satisfacción es alto porque vienen a encontrar lo que desean que es tener una experiencia en bosque adquiriendo conocimientos de la naturaleza.
- El centro de rescate Taricaya tiene diferentes programas de turismo y conservación que satisface a sus voluntarios por ser diversos.

### **1.7. Justificación**

En Madre de Dios, Puerto Maldonado, con relación a las empresas turísticas, programas de voluntariado, podemos ver que toda persona que desee viajar y a la misma vez apoyar en actividades de conservación ambiental y desarrollo sustentable por medio de voluntariados ya sea su estadía de duración corta o larga, donde pueden conocer la realidad del rescate y la necesidad que existe hoy en día de cuidar y conservar animales que se encuentran en peligro crítico de extinción, debido a la actividad humana. Los destinos más publicitados son paraísos para cualquier amante de la naturaleza y se extienden por todos los continentes.

Los proyectos se dividen en 3 principales componentes: proyecto de rehabilitación de vida silvestre, proyecto de educación ambiental y proyecto de conservación de hábitat y ecosistemas. Muchos proyectos se desarrollan en colaboración con la comunidad local, por lo que el viaje también será una oportunidad para explorar otras culturas y experimentar diferentes formas de vida.

Cada uno elige su destino y el campo en el que quiere trabajar, pero el objetivo siempre será el mismo: conocer la realidad de las ONG medioambientales, aportando un granito de arena a la causa que más nos afecta: preservar la increíble biodiversidad y riqueza cultural de nuestro planeta.

Debido a que no existe información y/o estudios sobre las características y motivos que atraen a voluntarios extranjeros que buscan una experiencia de conservación; y tampoco detalles acerca de nivel de satisfacción, es que se plantea realizar una descripción y análisis de los voluntarios que vienen a la Reserva Ecológica Taricaya. Esta información será de relevancia para entender sobre ellos, sus motivaciones y nivel de satisfacción, la cual ayudará

a enfocar mejor los programas de publicidad y marketing para atraer más voluntarios y para mejorar o mantener los programas para brindar una mejor experiencia, por ende, mejorar el nivel de satisfacción.

El análisis del perfil y el grado de satisfacción del voluntario en Taricaya, nos permitirá así mismo poder determinar en qué medida este programa contribuye al logro de los ODS (Objetivos del desarrollo sostenible de la ONU, para el 2016-2030). Así mismo, proporcionará información importante para el manejo estratégico de este programa por parte de Taricaya.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de estudio**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

El autor Martínez (2013) en su investigación titulada “Motivaciones de los turistas voluntarios dentro del programa World Heritage Patrimonio, Tepoztlán, Morelos, México”. El estudio plantea que el trabajo voluntario que realizan las personas en diversos espacios comunidades, sitios naturales que tienen enfoque socio-cultural es un tema relevante que despierta interés para ser investigado; es por ello que plantea como objetivo principal determinar cuáles son las motivaciones de los turistas voluntarios, para tal fin; el enfoque del estudio fue cualitativa, para este trabajo se contó con 8 personas, 7 de ellas mujeres 1 varon, 5 de ellos de corea del sur y 3 de mexico, las edades oscilan entre 20 y 24 a excepto de una que tuvo 15 años . A las conclusiones que llegaron fueron que existen muchas motivaciones para realizar este trabajo voluntario entre ellas tenemos, desarrollo profesional, aprender un nuevo idioma, exploración, interacción con la población local, vinculo de amistad, altruismo, y evaluación del yo.

Asimismo García (2015) en su estudio denominado Turismo Voluntario, una aproximación a su estudio; Este estudio se lleva a cabo a raíz de la experiencia de la autora que hizo actividades de voluntariado, a raíz de eso se propuso determinar si existen condiciones generales para que se desarrolle el turismo voluntario en las ciudades de Berisso, Plata y Ensenada del país de Buenos Aires. Para tal fin, la investigación se llevó a cabo con un enfoque cualitativo de forma exploratorio, se tuvo como muestra de estudio a 150 personas que visitaron las ciudades en el periodo de julio a setiembre de 2015, a quienes se les aplico un cuestionario respecto al interés de realizar

un voluntarismo en dicha región, por otro lado también se realizaron entrevistas semi-estructuradas a actores claves (AISEC, Secretario de Relaciones Institucionales de la UNLP, presidenta del EMATUR, encargada del área de manejo y control de los jóvenes que viajan a La Plata). Los resultados encontrados demuestran que el 57% de los visitantes tienen una edad entre los 18 y 35 años, el 60% fueron mujeres el resto varones, 32.4% eran estudiantes y 22.3% empleados privados el resto eran funcionarios públicos; el 24% de los encuestados señalaron que hacen trabajo voluntario en su localidad; el 52% indicaron que están dispuestos a hacer voluntariado y gran parte de ellos se encuentra entre los 18 y 35 años, un 35% se muestran indiferentes; en relación al género y grado de interés se tiene que el 33% de las mujeres y el 19% de los varones se encuentran predispuesto a realizar el voluntariado; en relación profesión y grado de interés se tiene que el 25% son estudiantes y el 10% empleado privados. Se concluye que el turismo de voluntariado no siempre implica actividades de turismo responsable, no obstante, es fundamental que las actividades realizadas sean de conveniencia para la población y sus comunidades. Independientemente del tipo de turismo que se realice, las actividades se lleven en lo social, ecológicas y culturales de manera responsable.

## **2.2. Marco teórico**

Para la presente investigación "Análisis del Perfil y el Grado de Satisfacción del voluntario del Programa Turístico y Conservación de la Reserva Ecológica Taricaya", es sumamente importante tener información respecto al perfil del turista, la satisfacción del usuario, turismo voluntario, volunturismo y programas.

### **Perfil del turista**

Según la RAE el perfil del turista es "el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo".

De acuerdo a esa conceptualización podemos mencionar que son rasgos singulares que determina que un individuo se diferencie de otros.

Factores demográficos empleados en la segmentación del mercado son:

**Edad y etapa:** Los deseos y necesidades de los consumidores varían de acuerdo a las edades o etapas de la vida, y es por ello que los especialistas e marketing necesitan saber cómo cambian los gustos o deseos las poblaciones a medida que avanza la edad. Diversas empresas ofrecen sus productos acorde a las edades o etapas de la vida.

Un ejemplo claro es McDonald's, de la forma como realiza sus publicidades para diferentes etapas de la vida, adultos, adolescentes y niños. De tal manera que los anuncios para las personas adultas son con músicas sentimentales y suaves, para los adolescentes una música movida, rápida,ailable y aventuras en cambio para los niños tiene la cajita feliz, con superhéroes o dibujos animados.

**Género:** La segmentación por género se ha utilizado desde hace muchos años, en el rubro de peinados, vestimentas, revistas y cosméticos.

**Educación e Ingreso:** La educación posee una influencia muy fuerte con respecto a los ingresos. Saber que sucede con los ingresos es importante porque los hábitos de gasto influyen de acuerdo a los niveles de ingresos del individuo, esta manera de segmentación es algo que ha sido reconocido por los comercializadores de servicios y productos como ropa, carros, viajes y cosméticos. (Stanton, Etzel, & Walker, 2015)

Es decir, estas características dan a conocer a la edad, sexo, educación, ingresos, etc. Esto se hace para cada miembro de la población.

El perfil del turista se determina mediante características de tipo psicográficas y/o sociodemográficas. Estas características dan a conocer detalles del turista, como país de residencia, ocupación, sexo, edad, etc. Asimismo, dan a conocer cuáles son las actividades o motivaciones que realizan en su tiempo libre.

En el estudio "Segmentación Psicográfica, Conocer al consumidor", señala: que los perfiles psicográficos describen las características y reacciones de un individuo frente a su entorno (agresivo o pasivo, reactivo o abierto al cambio,

necesidad de realización, etc.). Las diferentes formas de vida hacen que cada individuo tenga diferente actitud ante cualquier estímulo cotidiano. Las personas que tengan un perfil demográfico similar pueden tener un perfil psicológico diferente. (Klainer, 2001, págs. 2-4)

En otras palabras, podemos señalar que para una organización es más fácil enfocarnos en las necesidades un segmento o un grupo de personas definidas.

Al realizar una segmentación e incluir variables psicográficas, nos puede ayudar a crear ideas de suma importancia para elaborar una combinación con el marketing.

En el libro “Megatendencias del Turismo en el Tercer Milenio” (2002 pp. 74-79), menciona que una de las maneras de segmentación de una población es por medio de la característica sociodemográfica; no obstante, esto no es suficiente debido a que varios individuos comparten este rasgo y no se comportan de manera similar, por lo que es importante agregar un aspecto interior conocido como estilo de vida o psicográfico. Este aspecto busca de alguna manera explicar del porque y la manera de su comportamiento, empleando principios de las ciencias sociales y de la conducta. (Begazo, 2002, págs. 74 - 79)

Según lo señalado, esta forma de segmentación presenta una dificultad, debido a que la información del consumidor no es tan fáciles de obtener como otros métodos, porque se debe realizar un análisis de los atributos que están vinculados con la conducta, sentimiento y pensamiento de una persona. Mediante la segmentación psicográficas el mercado divide a sus clientes de acuerdo a su personalidad, estilo de vida y valores.

En conclusión, los rasgos psicográficas y socio-demográficas son muy relevantes para determinar los perfiles de los visitantes y del servicio o producto a adquirir.

Mediante las psicográficas se determinan los motivos, intereses, valores y actitudes de las personas. En cambio mediante la socio-demográficas se determinan, el sexo, estado civil, edad y entre otros.

## **2.3. Definición de términos**

### **2.3.1. Satisfacción**

La RAE, conceptualiza el término satisfacción, como “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, (...), cumplimiento del deseo o del gusto”.

La RAE, conceptualiza el término cliente como “persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”.

De todas estas conceptualizaciones podemos concluir que la satisfacción de un cliente o una persona es la acción de realizar una compra de un producto o servicio acorde a su necesidad o deseo.

Según (Howard & Sheth, 1969), indican “Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio”.

En otras palabras, es un juicio valorativo donde se analiza si el servicio o producto ha generado buenos o malos resultados.

(Tse, Nicosia, & Wilton, 1990) Señalan que es una “respuesta del comprador a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico”.

Por otro lado (Paguay, 2009) indica que la satisfacción es el juicio de cada cliente con respecto al servicio o producto comprado, además de si cumplió con sus expectativas.

De los conceptos mencionados podemos indicar que la mayoría de los autores, consideran 3 aspectos para la satisfacción.

1. Debe existir una meta que el cliente o usuario quiera lograr
2. El logro de este propósito solo puede ser evaluado teniendo en cuenta un estándar comparativo.
3. El proceso para ser evaluado la satisfacción, requiere que intervenga 2 estímulos diferentes como mínimo, desempeño o un resultado y un estándar de comparación o referencia.

### **2.3.2. Satisfacción del Cliente**

Diversos autores conceptualizaron el término satisfacción desde diferentes puntos de vistas y criterios. Pero en general para estos autores la satisfacción es el reflejo de una expectativa buena, en otros términos es resultado de un buen servicio o producto.

(Kloter, 2006), considera que la satisfacción del consumidor o cliente, se refleja en su estado de ánimo a raíz de del resultado de sus expectativas del servicio o producto comprado.

La insatisfacción: es el efecto de negativo del cliente al percibir un producto o servicio que no alcance su expectativa.

Satisfacción: Efecto positivo del cliente al percibir un producto o servicio que haya alcanzado su expectativa.

Complacencia: se da cuando cliente al percibir un producto o servicio que haya superado su expectativa.

El cliente puede sentir diversos niveles de satisfacción; si el servicio o producto no está acorde a sus expectativas o como el cliente se lo imagino, queda insatisfecho, pero si cumple o supera su expectativa, queda encantado o satisfecho. (Kotler, 2009, pág. 17)

En conclusión la mayoría de los autores concuerdan que la satisfacción del cliente es una forma de medición de la calidad de servicio.

### **2.3.3. Turismo**

La Organización Mundial del Turismo – OMT, (1998) señala que el turismo es la actividad realizada durante el viaje y estadía en distintos lugares de su

entorno usual, por tiempos menores a 1 año, ya sea con fines de negocio, ocio y entre otros.

Podemos indicar que el turismo se realiza mediante la vinculación de los sistemas socio natural que visitan de manera temporal los individuos. Los turistas se vinculan con diferentes lugares turísticos que se expone de manera: natural, social, cultural, político, económico.

#### **2.3.4. Turismo Voluntario**

**Holmes (2009)**, señala que; El turismo de voluntariado se desarrolla en los destinos con la participación de turistas y los moradores del local. El turismo voluntario éxito depende de la participación de la población local para recibir y guiar a los voluntarios a llevar a cabo actividades beneficiosas. Aquí encontramos 2 figuras: el que acoge al turista y el turista.

En el libro “Experiencias que hacen una diferencia”, propuso articular la definición de una forma nueva el turismo alternativo, con un punto de vista particular en los turistas que hacen trabajo voluntariamente parte o totalidad de sus viajes. Como resultado de esta investigación se ha aclarado una definición de turismo voluntario: aquellos turistas que por diversos motivos se ofrecen a realizar trabajos de forma voluntaria y organizada para pasar sus vacaciones, esto puede incluir la asistencia o el alivio de la pobreza en ciertos grupos de la sociedad, restauración de determinados entornos o la investigación en lo social y ambiental.(Wearing, 2001)

Brown conceptualiza el turismo voluntario desde el punto de vista de un operador turístico, donde señala que los operadores turísticos ofrecen a los viajeros la oportunidad de ser participe en excursiones opcionales con elemento de intercambios culturales con los lugareños.

**McGehee y Santos (2005), en Wearing y McGehee, (2013)**, conceptualizaron el turismo voluntario desde un punto de vista voluntario, relacionado con la idea de que no está limitado en el tiempo y se desarrolla fuera de la vida cotidiana normal de los participantes.

En la literatura la definición de turismo voluntario se ha ido ampliando incluyendo términos trabajo voluntarios para el desarrollo o volunturismo, y en ocasiones cayendo en el turismo sustentable.

### **2.3.5. Volunturismo**

Una de las primeras personas en conceptualizar el volunturismo fue Clemmons David, quien señala que es una manera de viajar que consiste en realizar trabajos voluntarios y a hacer turismo a la vez en un determinado destino.

El volunturismo es una vacación orientada a calmar o ayudar la pobreza de ciertos grupos de la sociedad, restauración de determinados entornos o la investigación en lo social y ambiental. (Wearing, Definición del volunturismo, s.f.)

Los trabajos que realizan pueden ser muy diferentes, desde proyectos de conservación, investigación científica, restauración de monumentos, asistencia técnica y desarrollo cultural y social. Por lo general los que realizan el voluntariado suelen tener la oportunidad de conocer la cultura y tradición e interactuar con las personas del lugar.

Un viajero dispuesto a ser voluntario en realidad está practicando el turismo, no solo como voluntario (si es así, no tiene que salir de su lugar de residencia habitual). De esta forma aprovecha bien el tiempo en el destino, además de que su viaje tiene las características del turismo tradicional (traslado, motivación, consumo de servicios y bienes, temporalidad y otros).

### **2.3.6. Programas**

El Instituto Nacional de Cooperación Educativa – INCE, señala que un programa “un conjunto de métodos, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción”. (p.6). (Venezuela, 2000)

Por lo tanto, un programa es una combinación de metas, políticas y objetivos establecidos por una organización, y para existencia de este, previamente se debió planificar para tener idea clara de lo que se desea.

### **2.3.7. Programa de la Reserva Ecológica Taricaya**

La Reserva Ecológica Taricaya necesita de apoyo y esfuerzos para que se mantenga y pueda así expandir su trabajo positivo dentro y alrededor de la Reserva, hacia la conservación de la Selva Amazónica, el ecosistema con mayor biodiversidad del mundo.

Cada voluntario se une en los diferentes proyectos que implican participar en las actividades diarias desarrolladas en la Reserva bajo su guía. Las actividades están sujetas a cambios dependiendo de los proyectos en curso en el momento de la estancia.

Los programas que ofrecen, son:

#### **Centro de rescate Taricaya. -**

El Centro de Investigación Taricaya comenzó a trabajar para la conservación de la vida silvestre desde su fundación y fue reconocido oficialmente por el gobierno como un centro de rescate de vida silvestre en 2008. Fuimos uno de los primeros centros en poner en práctica la liberación de vida silvestre. En Perú la mayoría de los animales rescatados tenían como destino final un zoológico. Nuestros objetivos:

- 1) Rescatar animales salvajes que fueron sacados de la selva tropical para mantenerlos en cautiverio.
- 2) Rehabilitar a cada animal para devolverle su salud física y emocional.
- 3) Liberar a los animales que recuperan sus capacidades naturales para la vida en la naturaleza.
- 4) Mantener y dar una buena calidad de vida en cautiverio a los animales que no puedan ser liberados.
- 5) Supervisar a los animales después de la liberación para evaluar su adaptación a la naturaleza.

- 6) Desarrollar investigaciones de laboratorio y de campo en estudios de vida silvestre.
- 7) Como institución oficial para la conservación de la vida silvestre in situ contamos con programas autorizados de manejo, tratamiento, cría en cautiverio, repoblación y reintroducción de vida silvestre.
- 8) Educar y crear conciencia del proyecto para involucrar a más personas en la protección de la vida silvestre y/o replicar este proyecto, ya sea de forma independiente o con nuestra ayuda para expandir nuestra área de influencia.

### Programa de reintroducción del mono araña. -

El mono araña negro es una especie extinta en la región del bajo río Madre de Dios en Puerto Maldonado. Esta extinción local se debe principalmente a fuertes presiones antrópicas en el pasado (caza, pérdida y alteración del hábitat). Pero desde 2011 se ha restablecido una población en la zona, y actualmente se encuentra estable y en crecimiento. Esto es gracias al esfuerzo del Centro de Rescate de Vida Silvestre Taricaya, el apoyo de entidades gubernamentales (Reserva Nacional Tambopata y autoridades de vida silvestre de Madre de Dios) y la Estación Biológica Kawsay.

Desafortunadamente todavía hay muchos monos araña jóvenes, huérfanos o heridos que llegan al centro de rescate todo el tiempo, lo que significa que la presión humana en otras partes de la región de Madre de Dios sigue siendo muy fuerte. Necesitamos tu ayuda para continuar con nuestro trabajo, para poder darles a estos animales la oportunidad de regresar al bosque del que nunca debieron haber sido retirados. Nuestro objetivo es reestablecer esta especie en la margen derecha del bajo río Madre de Dios. Para ello te ofrecemos una experiencia única donde podrás participar en todas las etapas del proceso, desde la rehabilitación de los animales jóvenes hasta el seguimiento de los monos liberados, y podrás conocer dos organizaciones y su personal profesional que trabaja directamente en conjunto para garantizar la supervivencia de esta increíble especie.

### Proyecto de repoblación de tortugas Taricaya. -

La tortuga de río de puntos amarillos (*Podocnemis unifilis*) está desapareciendo rápidamente de los ríos de la cuenca del Amazonas debido a la caza furtiva y otras actividades humanas que destruyen su ecosistema. En 2005, el gobierno otorgó a Taricaya la custodia de una isla fluvial a aproximadamente 1,5 km de la reserva conocida por ser un lugar de anidación de esta tortuga de río durante la estación seca. Empleamos la ayuda de un nativo Ese-Eja como nuestra guía para monitorear y proteger las playas de la isla de los cazadores furtivos y nuestro biólogo residente estableció los métodos para la recolección y reubicación de los huevos en playas artificiales y la liberación de las tortugas bebés al nacer. Objetivos:

1. Trabajar por la conservación de la tortuga del río Taricaya en peligro de extinción.
2. Recolectar nidos de la tortuga Taricaya para salvarlos de los cazadores furtivos y reubicarlos en playas artificiales de la reserva.
3. Repoblar el río Madre de Dios con crías de tortugas nacidas de las playas artificiales.
4. Supervisar nuestra metodología para mejorar la tasa de supervivencia de los bebés y estudie la especie para aprender más sobre su biología y comportamiento.
5. Educar y crear conciencia del proyecto para convencer a más personas de replicar este proyecto, ya sea de forma independiente o con nuestra ayuda para expandir nuestra área de influencia.

### Investigación de la Biodiversidad. -

#### Ornitología. -

Desde que se fundó Taricaya en 2001, hemos estado estudiando las aves de la reserva para recopilar información de este grupo como indicadores de la salud del ecosistema. Con ornitólogos expertos en el sitio, hemos recopilado datos de forma intensiva a lo largo de los años utilizando 3 métodos diferentes: (1) puntos de observación fijos en diferentes estaciones alrededor de la

reserva para estudiar el comportamiento, el número y el clima de las aves; (2) redes de niebla en diferentes estaciones para el anillado de aves para estudiar la dinámica de la población, el impacto y la estacionalidad de los migrantes, rasgos de comportamiento y mucho más; (3) avistamientos oportunistas cuando estamos trabajando en otras actividades en el bosque; lo que nos ha permitido aprender muchísimo sobre las aves de la reserva e incluso hemos registrado especies que no creíamos encontrar en la zona.

### Mastozoología. –

Desde que se fundó Taricaya en 2001, hemos estado estudiando las especies de mamíferos no voladores de la reserva para recopilar información de este grupo como indicador de la salud del ecosistema. Hemos recopilado datos a lo largo de los años utilizando diferentes métodos, incluido el censo de abundancia de población, caminatas en busca de huellas/excrementos de presencia-ausencia. También hemos identificado colpas, donde los mamíferos se alimentan de arcilla para ayudar a digerir los alimentos inmaduros, para monitorear a los mamíferos de la reserva. Hemos identificado sistemáticamente varios de estos lugares y en los más grandes hemos instalado plataformas para observar la vida silvestre. En el caso de roedores y marsupiales hemos realizado varios estudios utilizando la metodología de Sherman, Tomahawky

### Herpetología

La herpetología es el estudio de los anfibios y reptiles. Los anfibios son a menudo los primeros animales en desaparecer en un área que ha sido severamente afectada, por lo que monitorear sus poblaciones y diversidad es esencial al diseñar cualquier estrategia de conservación. Los bosques húmedos tropicales brindan condiciones de vida ideales para los anfibios y, dado que los reptiles son los principales depredadores de las ranas y los sapos, también se debe esperar su presencia. Desde que se fundó Taricaya en 2001 hemos estado estudiando los anfibios y reptiles de la reserva para recopilar información de estos grupos. Con nuestro herpetólogo experto en el

lugar, hemos recopilado datos de forma intensiva a lo largo de los años mediante trampas, caminatas nocturnas y encuentros oportunistas.

### Murciélagos (quirópteroología)

Los murciélagos tienen un papel esencial que desempeñar en el ecosistema de la selva tropical como depredador, polinizador y dispersor de semillas. El estudio de este grupo es fundamental y su presencia y número de población puede proporcionarnos un excelente indicador de la salud del ecosistema. Con un quiropterólogo experto en el lugar, hemos estado estudiando a los murciélagos de la reserva usando redes de niebla en diferentes estaciones alrededor de la reserva. El muestreo se ha realizado desde el nivel del suelo hasta una altura de 6 m y cada individuo es fotografiado y se toman datos biométricos antes de la liberación. También hemos diseñado métodos pioneros para colocar redes de niebla más arriba en el dosel medio y las copas de los árboles y muestrear especies más escurridizas.

### Botánica

La diversidad de plantas en la selva amazónica es abrumadora. Las estimaciones afirman que una hectárea de selva puede albergar más de 3.000 especies diferentes de plantas. En 2009, estudiamos la diversidad de plantas dentro de la reserva con un botánico experto. Durante un año recolectamos periódicamente especímenes de diferentes hábitats ubicados dentro de la reserva (muestras estériles, flores, frutos y semillas) para llevar al laboratorio para su procesamiento e identificación. Además, se marcaron varias muestras de árboles alrededor de la reserva y se evaluaron mensualmente para conocer el estado fenológico (ciclo de vida) de la especie para determinar un patrón

de floración y fructificación respectivamente. Otro estudio de especies maderables se desarrolló con un ingeniero forestal unos años más tarde.

### Agroforestería

Consciente de que la agricultura migratoria es una de las principales amenazas a la selva tropical, Taricaya creó en 2004 la Granja Piloto para realizar varios experimentos sobre policultivos y su productividad en un área en diferentes épocas del año. En un principio, este modelo incluía la ganadería (cabras, gallinas y cuyes, un manjar en el Perú). Los animales finalmente fueron entregados a las comunidades locales. Mientras se trabajaba con cultivos tradicionales, se sembraron nuevas combinaciones, con frutas y flores tropicales, que producen a corto plazo y retoños de especies de árboles maderables y se puso a prueba el concepto del sistema agroforestal. Desde entonces, el crecimiento y la productividad de la Finca Piloto han sido monitoreados constantemente para determinar su valor ecológico y económico y probar que el modelo puede ser ventajoso como una alternativa de uso de la tierra para el sustento de una familia y para la reforestación.

#### Nuestros objetivos:

Desarrollar nuevas técnicas de agricultura y reforestación diseñadas para que las familias locales recuperen sus terrenos abandonados con plantas y madera que les proporcionen mejores ingresos.

Regenerar y reforestar áreas de tierra en bosques productivos y valiosos.

Promover alternativas efectivas y más sostenibles para los usuarios de la tierra en la región.

Educar y crear conciencia del proyecto para convencer a más personas de replicar este proyecto, ya sea de forma independiente o con nuestra ayuda para expandir nuestra área de influencia.

### Casa de mariposas

La cría y venta de mariposas del Amazonas como artículos de decoración o souvenirs para los turistas puede ser un negocio lucrativo, pero lamentablemente en la mayoría de los casos los ejemplares provienen de la extracción ilegal de la selva tropical poniendo en peligro las poblaciones nativas de estos animales. En 2012 construimos un Mariposario con la idea de estudiar el ciclo de vida de las especies de mariposas para evaluar la posibilidad de la cría en cautiverio in situ como una opción económica para las familias locales a través de la venta legal de las crías en los mercados locales. Nuestra principal especie de interés ha sido la mariposa Búho, *Caligo Edipo*. Capturamos individuos de la naturaleza y los colocamos dentro de la casa de mariposas proporcionando el hábitat adecuado para que se desarrolle su comportamiento natural. Para mejorar la tasa de supervivencia, una vez que comienzan a reproducirse y nacen las orugas, las mantenemos separadas para evitar la competencia y luego cuidamos las crisálidas hasta que se convierten en mariposas. Pudimos establecer una técnica exitosa para su reproducción y esta puede ser una actividad alternativa para un ingreso extra para una familia local, pero requiere dedicación. Debemos aprender más sobre la diversidad de lepidópteros (mariposas y polillas) en nuestra área y no solo enfocarnos en esta especie; también capturamos otros para estudiar su

ciclo de vida y posibilidades de cría en cautividad como opción sostenible para su conservación.

### Proyecto de caoba

La caoba, *Swietenia macrophylla*, es un importante árbol emergente de la selva tropical que ahora está casi extinto fuera de las áreas protegidas debido a la sobreexplotación maderera. En 2004, Taricaya inició un estudio para desarrollar una nueva estrategia para plantaciones comerciales bajo el sistema Agroforestal. El proyecto se desarrolló desde un inicio con la siembra de semillas manejadas cuidadosamente a plántulas en el Vivero. Creamos el taller de Caoba con tornos y otras herramientas para producir muebles, candelabros, etc. con la madera de los árboles jóvenes. En 2011 se realizó una evaluación forestal para determinar la producción de madera y la rentabilidad de la plantación. Los resultados demostraron que es una opción financieramente viable para los agricultores que pueden ganar dinero con la reforestación a corto plazo mientras esperan la gran recompensa de los árboles de caoba completamente desarrollados. Objetivos:

- 1) Innovar con técnicas nuevas o no típicas para demostrar que las plantaciones comerciales de madera de alta calidad no solo son posibles, sino también rentables, para reducir la presión sobre el bosque.
- 2) Recuperar el suelo y reforestar parcelas agrícolas abandonadas para la conservación de la selva tropical

- 3) Educar y crear conciencia del proyecto para convencer a más personas de replicar este proyecto, ya sea de forma independiente o con nuestra ayuda para expandir nuestra área de influencia.
- 4) Explorar el uso de otras especies de árboles que no se usan comúnmente como productos de madera para reducir la presión sobre las especies sobreexplotadas para madera comercial

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Perfil:** serie de características especiales que determinan algo o alguien. (es.wikipedia.org/wiki/Perfil).

**Características socio demográficas:** Es una manera de realizar la segmentación de la población, de acuerdo a atributos como sexo, ocupación, edad, situación familiar, ingreso, etc. (José Domingo Begazo. 2002)

**Perfil psicográfico:** son rasgos que tienen que ver con su conducta, interés, estilo de vida, aficiones, en otras palabras son características de personalidad. (Vanessa Klainer. 2001).

**Satisfacción:** “Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio”. (<https://definicion.de/satisfaccion/>)

**Satisfacción del cliente:** indica que es la satisfacción es el juicio de cada cliente con respecto al servicio o producto comprado, además de si cumplió con sus expectativas. (Claudio Paguay. 2009)

**Motivación:** Se considera como un desencadenante del comportamiento humano y explica la mayoría de los aspectos relacionados con el turismo. (Devesa Fernández, [reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf](http://reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf)).

**Turismo:** “Son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo

consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. (OMT. 1998)

**Turismo Voluntario:** se realiza en atractivos turísticos con la participación de turistas y las personas del lugar para que acojan y orienten a los voluntarios para que realicen actividades que son beneficiosos. Como podemos ver hay 2 figuras: el que acoge al turista y el turista. (Holmes et al. 2009)

**Volunturismo:** es una vacación orientada a calmar o ayudar la pobreza de ciertos grupos de la sociedad, restauración de determinados entornos o la investigación en lo social y ambiental. (Wearing Stephen. 2001)

**Voluntario:** “Es dicho de un acto, que nace de la voluntad, y no por fuerza o necesidad extrañas a aquella. Se hace por espontánea voluntad y no por obligación o deber”. (RAE)

**Programas:** “Un conjunto de métodos, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción”. (INCE Venezuela. 2000).

**Sostenibilidad:** es la promoción del desarrollo social que busca la integración de las comunidades y culturas, con el fin de lograr un grado de satisfacción de calidad de vida, educación y salud. (<https://responsabilidadsocial.net/sostenibilidad-que-es-definicion-concepto-tipos-y-ejemplos/?amp>)

**Bionegocios:** son aprovechamientos rentables de productos derivados biodiversidad, teniendo siempre en cuenta el criterio de sostenibilidad ambiental, económica y social.

Los bionegocios utilizan un modelo comercial que incorpora la internalización de costos para conservar el recurso natural, comunidades y el conocimiento tradicional en la creación de valor y dinamización de la economía local. (<https://www.minam.gob.pe/economia-y-financiamiento-ambiental/bionegocios/>)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo de estudio**

#### **3.1.1. Estudio cualitativo**

- Técnica: Entrevista en profundidad.
- Instrumento: Guía de pautas de evaluación de la gestión de la Reserva Ecológica Taricaya.
- Universo a investigar: Conformado por voluntarios extranjeros, de 17 a 30 años de edad aproximadamente, que ingresaron a la Reserva Ecológica Taricaya.
- Ámbito Geográfico: Reserva Ecológica Taricaya.
- Tamaño de muestra: 50 extranjeros voluntarios que visitaron la Reserva Ecológica Taricaya, a quienes se les realizó una entrevista a profundidad.
- Fecha de trabajo de campo: Octubre, Noviembre y Diciembre del 2018.

#### **3.1.2. Estudio Cuantitativo**

- Técnica: Encuesta.
- Instrumento: se empleó un cuestionario estructurada y estandarizada con preguntas cerradas y abiertas.
- Universo: Voluntarios que visitaron la Reserva Ecológica Taricaya, que tienen una edad mayor a 17 años, y que son extranjeros y de ambos sexos.
- Puntos de muestreo: Reserva Ecológica Taricaya.
- Fechas del trabajo de campo: Octubre, Noviembre y Diciembre del 2018.

### Características de ambos métodos de investigación:

Características de los métodos de investigación cualitativo y cuantitativo	
Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

### 3.2. Diseño de estudio

El diseño de la presente investigación consta de las siguientes fases:

1. Acopio de la información, recurriendo a fuentes primarias y secundarias.
2. Planeamiento de las fases exploratoria y descriptiva de la investigación.
3. Especificación de los procedimientos de medida (Estadísticas, tabulación, etc.).
4. Construcción del cuestionario en forma de entrevista.
5. Especificación del proceso de muestreo y del tamaño de muestra.
6. Desarrollo del Plan de análisis de datos.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Voluntarios extranjeros que brindan apoyo en la Reserva Ecológica Taricaya. En el año 2017 se obtuvo 103 voluntarios, en el año 2018 se registró 120 voluntarios; teniendo un total de 223 voluntarios.

#### 3.3.2. Muestra

El tipo de muestreo empleado en la investigación es el “probabilístico, en la medida que la muestra, constituye un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. Hernández Sampieri, Roberto (2006:241)

#### Tamaño de muestra probabilística

N: Población

Z: Nivel de confianza (95%...1.96)

E: Error permitido (5%)

P: Probabilidad de ocurrencia del evento (50%)

Q: Probabilidad de no ocurrencia (50%)

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

AÑO	VOLUNTARIOS	%
2017	103	46
2018	120	54
TOTAL	223	100

$$\begin{array}{r}
 223 \\
 1.96 \\
 0.05 \\
 0.5 \\
 0.5
 \end{array}
 \begin{array}{l}
 N= \\
 \\
 \\
 N= \\
 \\
 \end{array}
 \begin{array}{r}
 3.8416 \\
 0.0025 \\
 \\
 214.1692 \\
 0.555(+)
 \end{array}
 \begin{array}{r}
 0.25 \\
 222 \\
 \\
 \\
 0.9604
 \end{array}
 \begin{array}{r}
 223 \\
 3.8416 \\
 \\
 \\
 \end{array}
 \begin{array}{r}
 \\
 0.25 \\
 \\
 \\
 \end{array}$$

$$N = 141$$

### 3.4. Métodos y técnicas

En cuanto a los métodos y técnicas empleados en la siguiente investigación, se emplearán los siguientes:

1. Encuestas a expertos.
2. Encuestas a voluntarios del Programa de la Reserva Ecológica Taricaya.
3. Datos secundarios analizados de manera cualitativa.
4. Investigación cualitativa (investiga por qué y el cómo se una decisión).

### 3.5. Tratamientos de datos

- **Entrevista y encuestas:** enfocadas y dirigidas a las personas que son población de estudio para obtener información relevante para el estudio, ya sea de forma abierta y espontánea.
- **Observación Directa:** esta técnica nos ayuda a adquirir información confiable y directa, siempre en cuando se realice por medio de un proceso controlado y sistematizado, como la utilización de medios audiovisuales.
- **Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos:** la utilización de herramientas estadísticas asistidas por computadoras acompañado de software estadísticos apropiados para la investigación en ciencias sociales.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

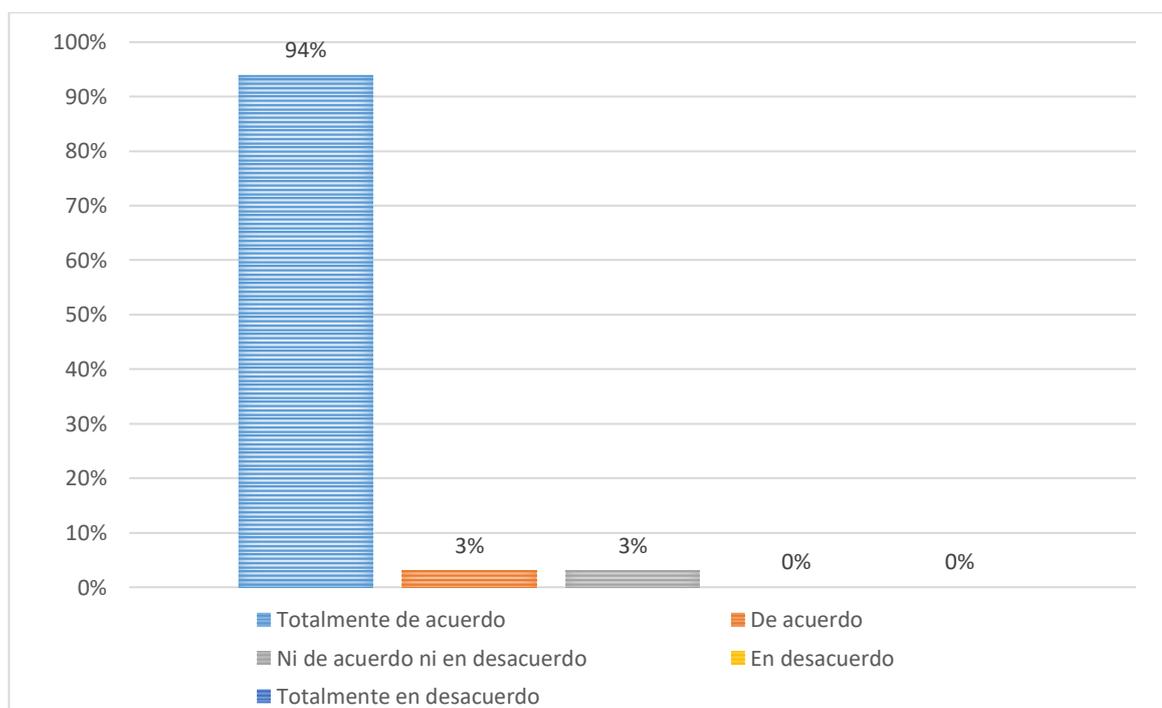
### 4.1. Resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados estadísticos respecto a la recolección de datos realizada en base al instrumento de recolección de datos:

*Tabla 1.* Mi asesor voluntario estaba bien informado sobre, mi destino, proyecto y alojamiento.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	133	94%
De acuerdo	4	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



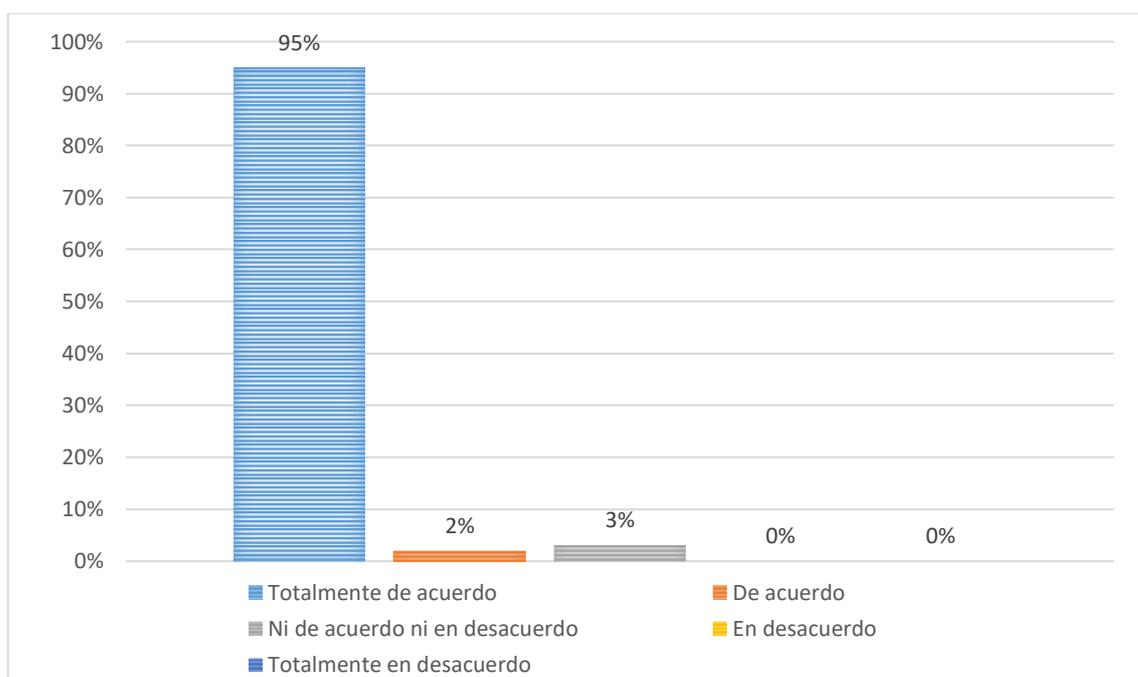
*Gráfico 1.* Mi asesor voluntario, respondió a todas las preguntas que tuve

**Interpretación:** Concluir según las respuestas positivas al 95%, que la organización Amazon Planet – Taricaya, realiza una gestión de la información para sus voluntarios positiva, es decir suficientemente asertiva, esto cobra vital importancia en estos tiempos en los que: Bosovsky, G. (2011) Afirma que “en tiempos de crisis existe más necesidad que nunca de comunicar para motivar a los públicos externos e internos”.

*Tabla 2.* Mi asesor voluntario estaba bien informado sobre, mi destino, proyecto y alojamiento.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	134	95%
De acuerdo	3	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>0%</b>

Fuente: Elaboración propia



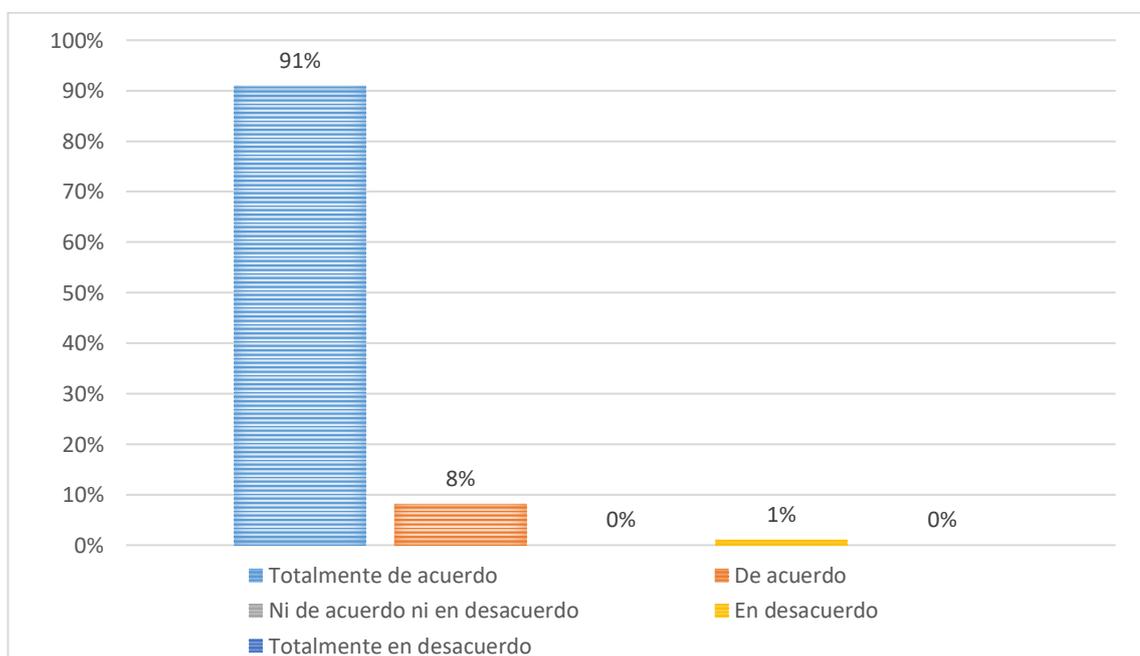
*Gráfico 2.* Mi asesor voluntario, respondió a todas las preguntas que tuve

**Interpretación:** En este gráfico en el que se muestran resultados positivos a la pregunta de si el asesor voluntario respondió rápidamente, al 92%, lo que afirma que la prontitud en la comunicación que es un requisito fundamental para satisfacer las expectativas de los voluntarios se encuentra afirmada de forma consistente y efectiva. Por esto citamos a Trelles, (2005) que asegura que “la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes”.

*Tabla 3.* Mi asesor voluntario fue amable y entusiasta

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	129	91%
De acuerdo	11	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



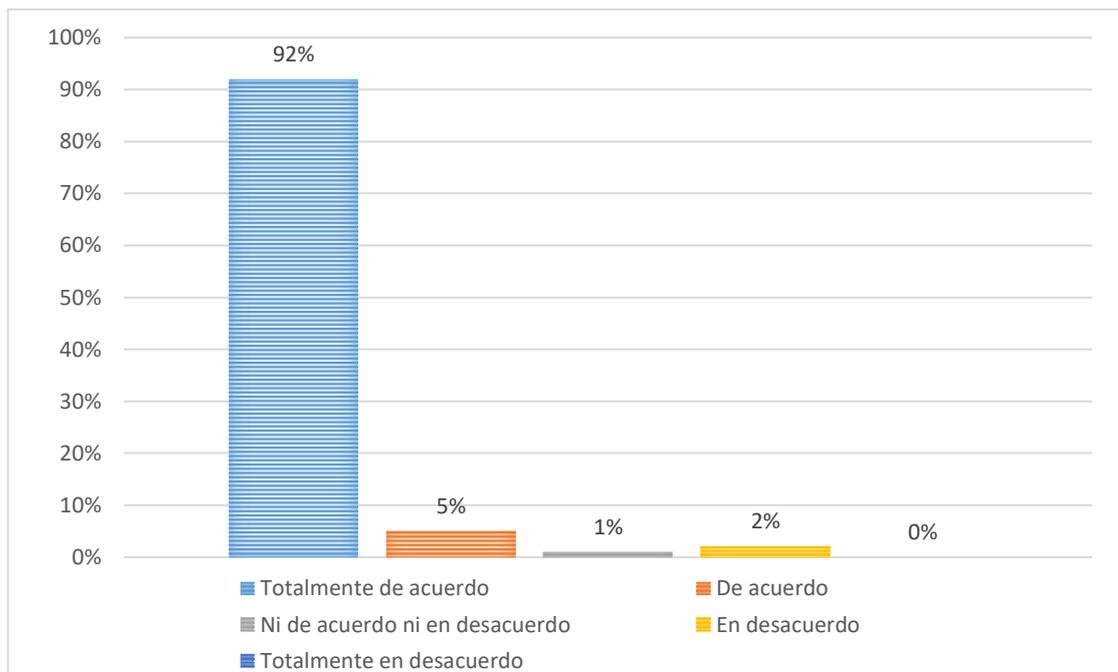
*Gráfico 3. Mi asesor voluntario fue amable y entusiasta*

**Interpretación:** En estos cuadros, apreciamos al 91%, que el asesor fue positivamente amable y entusiasta, lo que resalta, la posibilidad de mantener motivados a los voluntarios, por el trato empático y optimista de los asesores de viaje, lo que también constituye un elemento estratégico que refuerza el sentimiento de calificación favorable de los voluntarios con relación al trato recibido de parte de la organización. Aquí citamos a Ganim (2021), La Cordialidad (dar con el corazón) es una de las habilidades distintivas sobre las cuales las empresas pueden desarrollar una verdadera ventaja competitiva para diferenciarse en los casos en que resulte difícil hacerlo por precio o calidad del producto o servicio de base. Aunque también puede significar la ampliación de su capacidad diferenciadora en estos casos. También, nos parece acertado citar al poeta hindú, Rabindranath Tagore “El hombre que no vive para servir no sirve para vivir” (Tagoré).

*Tabla 4. Mi asesor voluntario, me respondió rápidamente*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	130	92%
De acuerdo	7	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 4.* Mi asesor voluntario, me respondió rápidamente

**Interpretación:** En este gráfico se muestran resultados positivos a la pregunta de si el asesor voluntario respondió rápidamente, al 92%, lo que afirma que la prontitud en la comunicación que es un requisito fundamental para satisfacer las expectativas de los voluntarios se encuentra afirmada de forma consistente y efectiva. Por esto citamos a Trelles, (2005) que asegura que “la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes”.

*Tabla 5.* Mi asesor voluntario me ayudó a prepararme sobre la cultura de mi destino.



*Gráfico 5.* Mi asesor voluntario me ayudó a prepararme sobre cultura de mi destino

**Interpretación:** En estos cuadros apreciamos que la información concerniente a la cultura de destino, no fue la más completa y que existe una brecha que debe ser superada por la organización prestadora del servicio de voluntariado en el caso que es materia de estudio de esta tesis, ya que 29.29% estuvieron totalmente de acuerdo en haber recibido información suficiente sobre la cultura del destino, mientras que 64% más bien fue indiferente o no quiso expresar abiertamente su desaprobación o no cumplimiento de sus expectativas en este aspecto.

Debemos afirmar aquí que la cultura y el patrimonio pueden aumentar su difusión y protección a través del turismo y este puede, a su vez, ofrecer nuevas experiencias, productos y servicios a los visitantes, diversificando así su oferta y mejorando su competitividad frente a otros destinos, de ahí la importancia de brindar información cultural a en este caso a los voluntarios del Amazon Planet – Taricaya sobre el destino en el que estarán inmersos, durante su estadía.

Tabla 6. Los aspectos culturales de mi destino son importantes

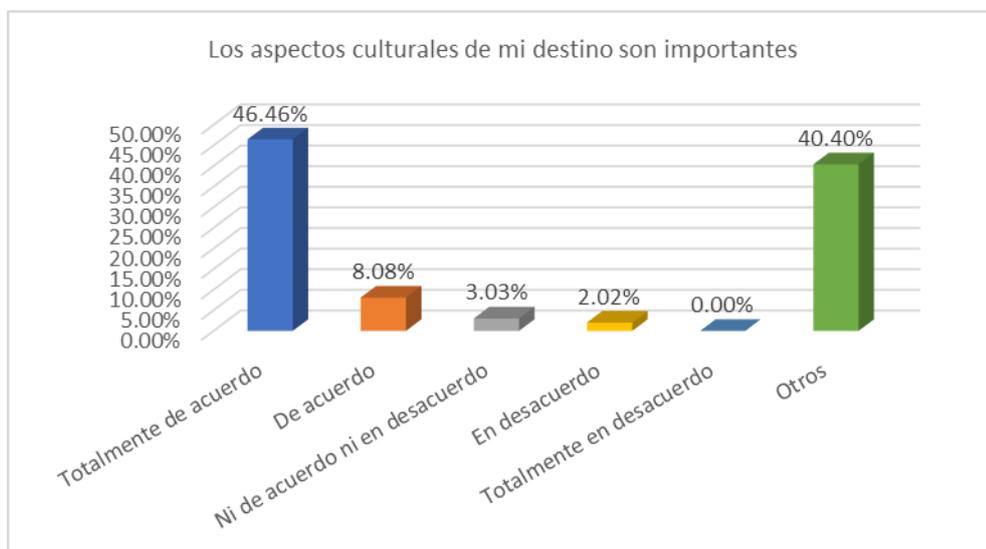


Gráfico 6. Los aspectos culturales de mi destino son importantes

**Interpretación:** Este cuadro, nos permite señalar la importancia que se otorga a los aspectos culturales por parte de los voluntarios extranjeros que desarrollan su experiencia en Tambopata, en las instalaciones de Amazon Planet – Taricaya, quedando esto evidenciado por un 47% de los entrevistados que señalan estar totalmente de acuerdo en esto y solo un no relevante 2%, en desacuerdo.

Tabla 7. Recibí instrucciones precisas y claras para la visa en mi página MyProjectsAbroad

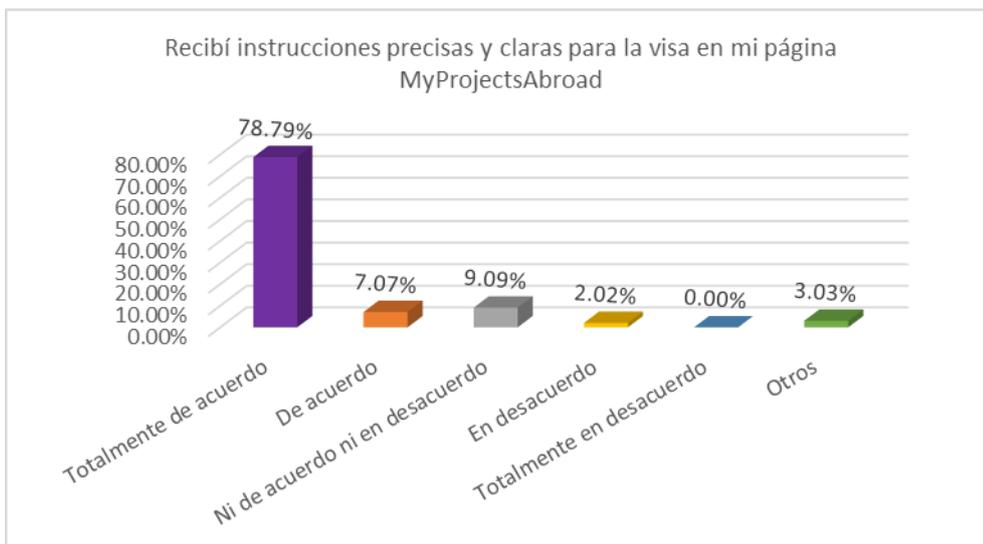


Gráfico 7. Recibí instrucciones precisas y claras para la visa en mi página MyProjectsAbroad

**Interpretación:** En estos cuadros, se muestra en un 79%, que la información sobre aspectos tan importantes para el viaje de los voluntarios, como la VISA, esta adecuadamente coberturada, en la página web del proyecto ProjectsAbroad, que permite que ellos puedan llegar a Amazon Planet – Taricaya, generando además confianza y reforzando el sentimiento de seguridad.

Tabla 8. Mi asesor voluntario fue útil, si tenía alguna pregunta sobre mi visa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	105	75%
De acuerdo	19	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	10%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

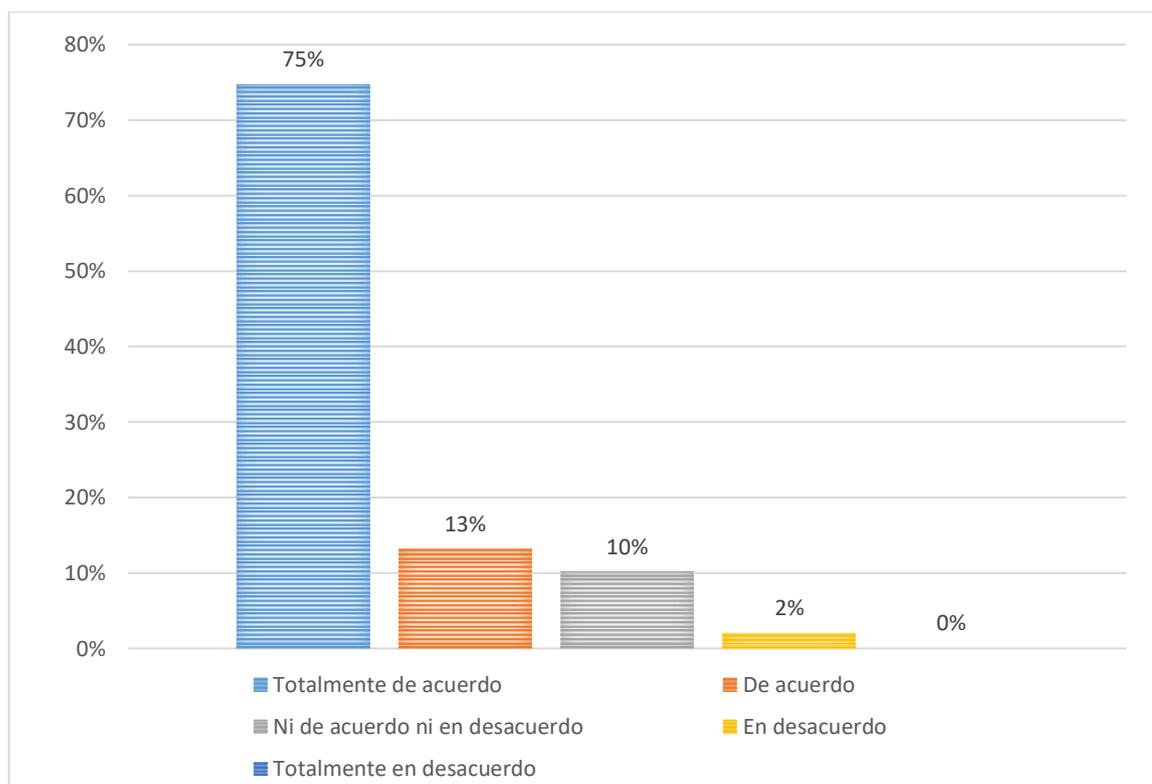


Gráfico 8. Mi asesor voluntario fue útil si tenía alguna pregunta sobre mi visa

**Interpretación:** En estos cuadros se aprecia, como en un 75%, los asesores voluntarios de los viajeros que desarrollaran el trabajo de voluntariado en Amazon Planet – Taricaya, fueron eficaces brindando información en un alto porcentaje. Esto trae como consecuencia, que los voluntarios, consideren el trabajo de la organización en su conjunto, como bien estructurado y planificado.

Tabla 9. La página MyProjectsAbroad en general fue una buena herramienta para prepararme para mi viaje.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	110	78%
De acuerdo	20	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

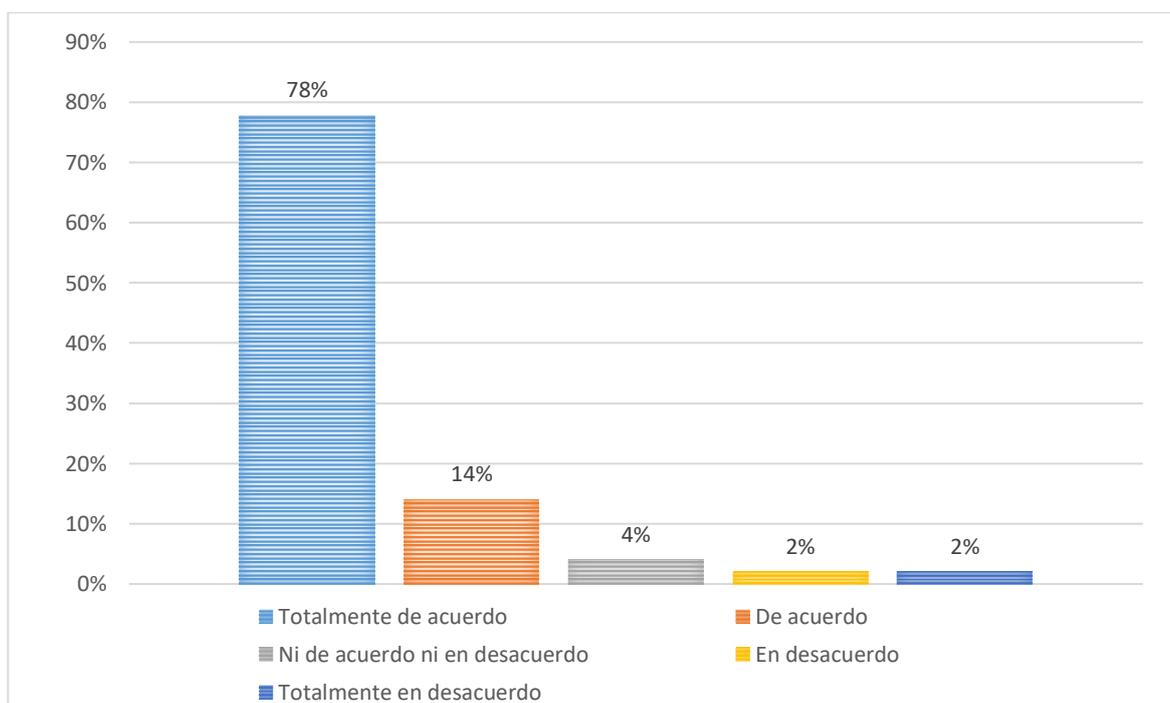


Gráfico 9. La página MyProjectsAbroad en general fue una buena herramienta para prepararme para mi viaje.

**Interpretación:** En este cuadro podemos verificar como un 78% del conjunto poblacional de muestra de este estudio, respondió positivamente al ser consultado sobre si la web de ProjectsAbroad, fue una herramienta de utilidad para la preparación pre viaje, versus un 14% que estuvo en desacuerdo con esta afirmación. Esto nos indica que la página web, para una organización de voluntarios, es también un canal de comercialización muy potente, que incluso puede modelar la relación entre los voluntarios y Amazon Planet- Taricaya ya

que permite implementar estrategias de comunicación de valores y manejar las expectativas de los voluntarios.

Tabla 10. Comentarios positivos sobre el soporte previo a la salida.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	110	78%
De acuerdo	20	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

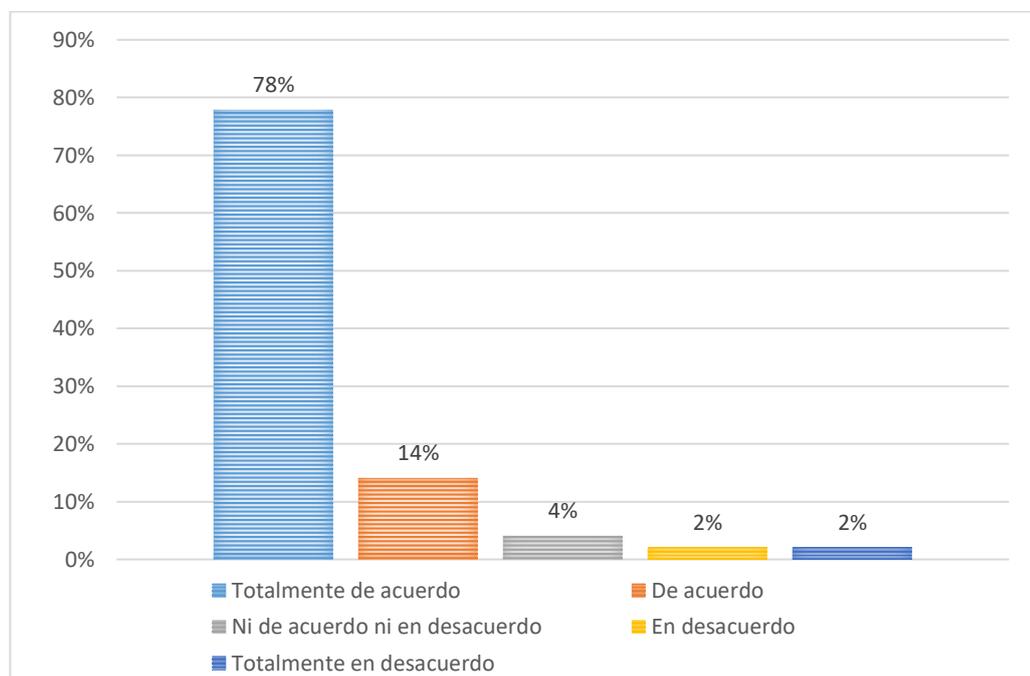


Gráfico 10. Comentarios positivos sobre el soporte previo a la salida.

**Interpretación:** En estos cuadros se afirma como en casos anteriores que existe un acompañamiento previo a los voluntarios que viajan y visitan Amazon Planet – Taricaya; Con una tasa porcentual de respuestas positivas del 73%, podemos señalar que el equipo de Projects Abroad, dio el soporte adecuado pre- viaje a los voluntarios y los motivo a concretar sus metas dentro de sus proyectos particulares.

Tabla 11. Los detalles de mi alojamiento en MyProjectsAbroad eran precisos (Taricaya Lodge-Elvira Rosemberg)

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	110	78%
De acuerdo	20	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

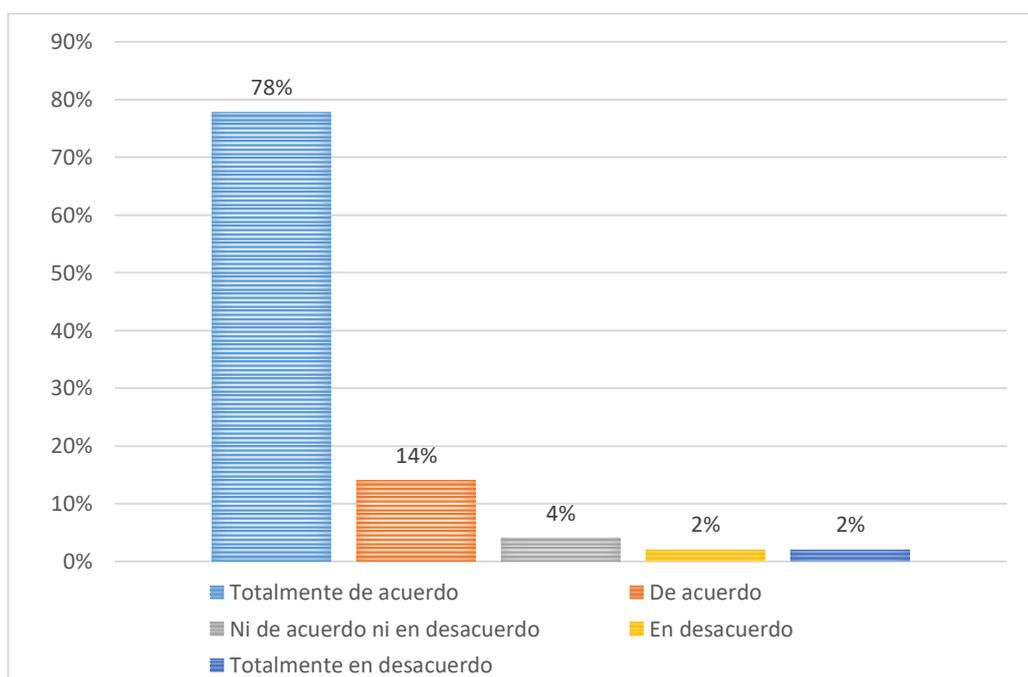


Gráfico 11. Los detalles de mi alojamiento en MyProjectsAbroad eran precisos (Taricaya Lodge-Elvira Rosemberg)

**Interpretación:** El resultado de estos cuadros, muestra una brecha de información en el tema del alojamiento. Ya que solo 9% de los voluntarios entrevistados, manifestaron estar de acuerdo con haber recibido información precisa del alojamiento, mientras de 89%, ni siquiera opina. Esto nos lleva a inferir que es muy necesario proveer más y mejor información sobre el

alojamiento para voluntarios en Amazon Planet- Taricaya, para evitar que las expectativas de los participantes en estos programas se distorsionen.

Tabla 12. Los detalles de mi proyecto en MyProjectsAbroad eran precisos (Rainforest conservation (Peru - conservation))

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	110	78%
De acuerdo	20	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

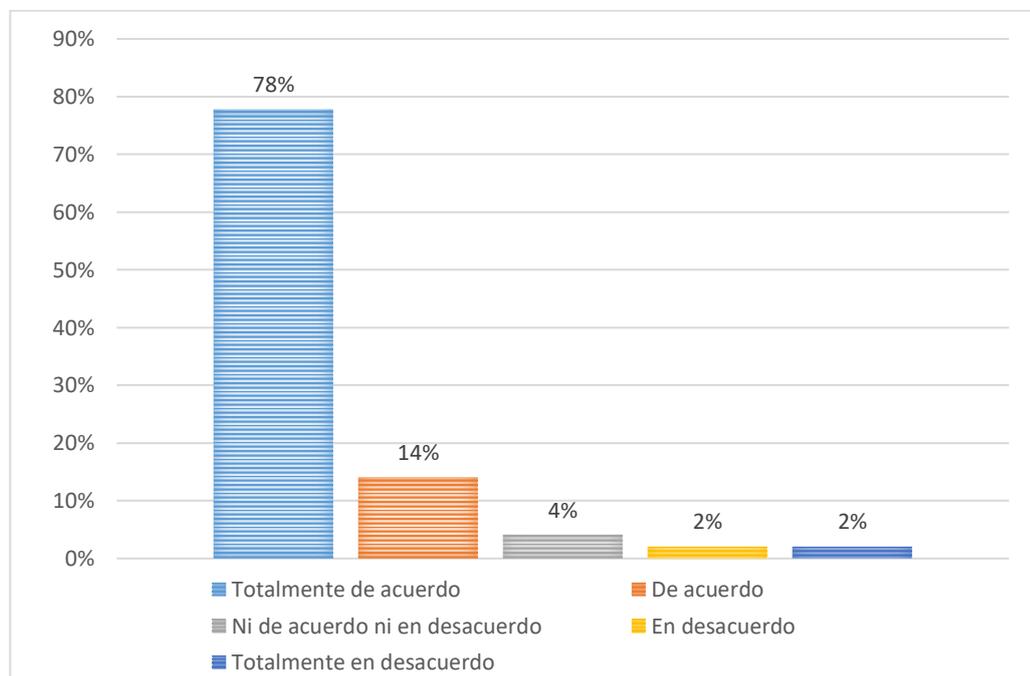


Gráfico 12. Los detalles de mi proyecto en MyProjectsAbroad eran precisos (Rainforest conservation (Peru - conservation))

**Interpretación:** El resultado de estos cuadros, muestra una brecha de información en el tema del alojamiento. Ya que solo 9% de los voluntarios entrevistados, manifestaron estar de acuerdo con haber recibido información precisa del alojamiento, mientras de 89%, ni siquiera opina. Esto nos lleva a inferir que es muy necesario proveer más y mejor información sobre el

alojamiento para voluntarios en Amazon Planet- Taricaya, para evitar que las expectativas de los participantes en estos programas se distorsionen.

## Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis:

### Análisis Estadístico

#### alpha(data)

Some items ( P2 P5 P11 P13 P17 P19 P21 P27 P35 P38 P39 ) were negatively correlated with the total scale and probably should be reversed.

To do this, run the function again with the 'check.keys=TRUE' option

Reliability analysis

Call: alpha(x = data)

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd
0.29	0.74	0.91		0.067		2.9	
0.051	5.1	0.89	0.063				
Lower	alpha	upper	95% confidence boundaries				
0.19	0.29	0.39					

#### Después de realizar las transformaciones de correcciones se tiene:

Reliability analysis

Call: alpha(x = data, keys = NULL, check.keys = TRUE)

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd
0.63	0.86	0.95	0.13	5.9	0.021	31	1.2
	0.091						
Lower	alpha	upper	95% confidence boundaries				
0.59	0.63	0.67					

### Coeficiente Alfa ordinal el cual se utiliza para datos cualitativos ordinales

Reliability analysis

Call: alpha(x = cor\_poly\$rho, keys = NULL, check.keys = TRUE)

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	median_r
0.89	0.89	0.9		0.17	8.1
0.18					
				MR1	
Correlation of (regression) scores with factors					0.98
Multiple R square of scores with factors					0.95
Minimum correlation of possible factor scores					0.91

## HIPÓTESIS

El grado de satisfacción de los voluntarios depende de su perfil, y de su vivencia con el programa turístico y de conservación de la Reserva Ecológica Taricaya.

Conclusión: Según los resultados obtenidos el coeficiente alfa ordinal (raw Alpha = 0.89) utilizado para datos cualitativos ordinales según Contreras Espinoza S, Novoa-Muñoz F 2018;42:e65 el alfa ordinal presenta ventajas respecto al alfa de Cronbach, lo mismo indica Sergio Domínguez L, 2012 cuando utiliza el estadístico para cuantificar la confiabilidad en ítems de respuesta categórica ordenada así como Gadermann et al. 2012, sugiere usar el procedimiento (Omega o alfa ordinal) cuando los ítems son dicotómicos, o cuando las alternativas en los ítems Likert se distribuyen entre 3 y 7 alternativas por lo que se concluye que existe un alto nivel de correlación entre grado de satisfacción de los voluntarios y su perfil. Por otro lado, según los resultados obtenidos en cada una de los ítems se obtuvo en promedio una satisfacción del 76% el cual nos indica que el grado de satisfacción del voluntario que accede al Programa Turístico y de Conservación de la Reserva Ecológica Taricaya es bueno.

## Discusión de resultados

**A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general, que establece que:** El grado de satisfacción de los voluntarios depende de su perfil, y de su vivencia con el programa turístico y de conservación de la Reserva Ecológica Taricaya. Esto primeramente queda demostrado a través del análisis estadístico que señala como conclusión que: **“existe un alto nivel de correlación entre grado de satisfacción de los voluntarios y su perfil”**. Esto guarda relación con lo que establece García (2015) al señalar que: El Volunturismo se relaciona con diferentes tipologías de turismo responsable debido a sus componentes similares. Por ejemplo, con el turismo justo, el turismo comunitario, y principalmente con el turismo solidario que es aquel producto específico cuya principal motivación es la visita a “espacios solidarios”.

Los voluntarios tienen como promedio de 18 a 35 años de edad, desean tener la experiencia de estar en el bosque, apoyar con el medio ambiente y adquirir conocimientos. Esto queda demostrado a través del proceso de recolección de datos y se confirma con lo señalado en la investigación de Martínez (2013), quien puntualiza que: el trabajo voluntario que realizan las personas en diversos espacios comunidades, sitios naturales que tienen enfoque socio-cultural es un tema relevante que despierta interés para ser investigado; es por ello que plantea como objetivo principal determinar las motivaciones de los turistas voluntarios, analizar los factores de empuje y arrastre de los turistas voluntarios del programa World Heritage Patrimonito, Tepoztlán, Morelos, México.

En cuanto a la hipótesis que afirma que el grado de satisfacción de los volunturistas de Taricaya es alto porque vienen a encontrar lo que desean que es tener una experiencia en bosque adquiriendo conocimientos de la naturaleza. Es concordante con lo que afirma Begazo (2002) quien señala que las características sociodemográficas son una forma de segmentar a la población; sin embargo, no basta ya que muchas personas que comparten características de este tipo, no suelen comportarse de forma semejante, por eso es esencial completar con una dimensión interna denominada psicográfico o de estilo de vida. Es justamente en este punto donde el presente estudio ha podido puntualizar que personas con un estilo de vida enfocado en el amor por la naturaleza y los conocimientos que esta encierra, disfrutan más intensamente de estas experiencias de Volunturismo que resultan al mismo tiempo satisfactorias a nivel de las vivencias que se experimentan y del conocimiento de la naturaleza que se adquiere a través de ellas.

El centro de rescate Taricaya tiene diferentes programas de turismo y conservación que satisface a sus voluntarios por ser diversos. Esta hipótesis específica queda validada en la investigación al recoger a través del instrumento aplicado las opiniones de los volunturistas que intervinieron y que son en más del 76% positivas. Es en este sentido que estos resultados coinciden con lo postulado según (Howard & Sheth, 1969), que indican que el

“Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.”

Es decir, es un juicio evaluativo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o malo o si el producto es sustituible o insustituible. Que en el caso de los programas de Volunturismo de Taricaya, ha quedado demostrado que por la variedad y consistencia de los Programas que ofrece son todas experiencias con la suficiente capacidad para motivar a los volunturistas y para generar el deseo y la fuerza de arrastre hacia ser parte de ellas.

## CONCLUSIONES

Como conclusiones desprendidas del análisis de las hipótesis, revisión bibliográfica y del procesamiento de la información estadística generada en el presente trabajo de Tesis, arribamos a las siguientes:

El grado de satisfacción de los voluntarios si depende de su perfil, y de su vivencia con el programa turístico y de conservación de la Reserva Ecológica Taricaya.

Conclusión: Según los resultados obtenidos el coeficiente alfa ordinal (raw Alpha = 0.89) utilizado para datos cualitativos ordinales según Contreras Espinoza S, Novoa-Muñoz F 2018;42:e65 el alfa ordinal presenta ventajas respecto al alfa de Cronbach, lo mismo indica Sergio Domínguez L, 2012 cuando utiliza el estadístico para cuantificar la confiabilidad en ítems de respuesta categórica ordenada así como Gadermann et al. 2012, sugiere usar el procedimiento (Omega o alfa ordinal) cuando los ítems son dicotómicos, o cuando las alternativas en los ítems Likert se distribuyen entre 3 y 7 alternativas por lo que se concluye que existe un alto nivel de correlación entre grado de satisfacción de los voluntarios y su perfil. Por otro lado, según los resultados obtenidos en cada una de los ítems se obtuvo en promedio una satisfacción del 76% el cual nos indica que el grado de satisfacción del voluntario que accede al Programa Turístico y de Conservación de la Reserva Ecológica Taricaya es bueno.

Además, debemos concluir que un factor clave que garantiza un nivel óptimo de satisfacción de los volunturistas con relacion a las experiencias vividas en Taricaya es la variedad, consistencia y buena planificación de las actividades ofrecidas en sus diferentes programas.

Finalmente podemos señalar que tan importante como las vivencias de los volunturistas in situ es el trabajo pre y post viaje de los mismos, en los que la información previa es base fundamental para que el Volunturista entienda el contexto, social, cultural y ambiental en el que se va a sumergir y gracias a

esta comprensión pueda dimensionar lo más aproximadamente posible hasta donde se pueden cumplir sus expectativas, así mismo el trabajo post viaje demostró ser igualmente importante ya que permite ajustar la planificación de actividades de manera más precisa al perfil demográfico y psicográfico del Volunturista que llega a Taricaya.

## RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que este trabajo nos permite señalar se encuentran las siguientes:

El Volunturismo en Madre de Dios, debe promoverse no solo por ser económica y ambientalmente positivo sino por el efecto cultural positivo que puede producir en la población local, cuando los programas de Volunturismo son planificados bajo un contexto de solidaridad con las poblaciones que están enmarcadas en el ámbito de influencia de sus actividades.

Se recomienda a Taricaya, poner un mayor énfasis en el componente social y cultural de sus programas para provocar una mayor y mejor interacción de los volunturistas con la población local.

Difundir no solo a nivel internacional y nacional los logros alcanzados con sus programas de Volunturismo en cuanto al éxito de las enriquecedoras vivencias que generan sino también a nivel local en Puerto Maldonado, creando alianzas estratégicas con colegios, Institutos de Educación Superior y Universidades.

Desarrollar convenios con instituciones educativas regionales para establecer alianzas estratégicas que permitan fortalecer el componente de integración socio - educativo de sus programas.

Tender lazos con instituciones de base en Madre de Dios, que permita a Taricaya explorar la posibilidad de desarrollar nuevos programas de Volunturismo anclados en las necesidades de desarrollo de nuestra región y que les den un contexto aún más humano y real a sus iniciativas.

Finalmente recomendamos a Taricaya ofrecer a estudiantes de carreras como Ecoturismo, Educación, Administración e Ingeniería Forestal y del Ambiente, entre otras, la posibilidad de desarrollar prácticas o trabajos académicos en su institución.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Sernanp Madre de Dios. (2018). Puerto Maldonado.
- Arqhys, E. d. (2012). *Arqhys, arquitectura*. Obtenido de <http://www.arqhys.com/contenidos/viajesagencias-historia.html>
- Avalos Aguilera, C., & Mabel Zapata, N. (2008). *Competencias requeridas en el ambito laboral del turismo*.
- Ballesteros Coello, X. (2012). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJES.pdf>
- Cacho Guevara, D. (s.f.). *Entorno turistico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/turismo-modelo-desarrollo/>
- Cahui, D. (7 de Mayo de 2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/kjn9w1zf5y4t/historia-y-evolucion-de-las-agencias-de-viajes/>
- Cultur. (2013). *Manual de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo*. Lima-Perú.
- Carolina Avalos Aguilera, N. M. (2008). *Competemcias Requeridas en el Ámbito Laboral del Turismo*. Ciudad del Este.
- Cordova , F. (16 de Enero de 2014). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/fatimacordova/definiciones-de-turismo-diferentes-s-autores-diferente>
- D.C, Yolanda. (21 de Mayo de 2012). *Yolanda D.C. Marketin y Empresa*. Obtenido de <https://yolandadc.wordpress.com/2012/05/21/funciones-del-departamento-de-marketing>.
- Dircetur Madre de Dios. (2018). *Informe de institución Dircetur*. Puerto Maldonado.
- Fachse, G. (27 de Julio de 2007). *Guía de Turismo*. Obtenido de <http://guiadturismo.blogspot.pe/2007/07/funciones-del-trasladista-el.html>

Ferrando, G. (s.f.). *Investigacion descriptiva mediante encuesta*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

Fortaleza García, C. (Diciembre de 2008). Obtenido de <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/881.pdf>

Gomez Vélez, M. A. (16 de Abril de 2012). *Dialnet*. Obtenido de <file:///C:/Users/SAMSUNG/Downloads/Dialnet-LaNocionDeEmpleabilidad-5527496.pdf>

Granados Maguiño, M. (2010). *Empleo con Profecionalizacion en el Sector Turismo*. Lima-Perú.

GUEVARA, D. C. (s.f.). *EL TURISMO UN MODELO DE DESARROLLO*.

GUEVARA, D. C. (s.f.). *EL TURISMO UN MODELO DE DESARROLLO*.

Leirelarriza, Hoteles y turismo. (s.f.). *Departamento de recepción*. Obtenido de <http://leirelarriza.com/operativa/departamento-de-recepcion/>

Ley N° 26311, A. 1. (19 de Mayo de 1994). *Ley N° 263 Declarar al Departamento de Madre de Dios como Capital de la Biodiversidad del Perú*. Obtenido de <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26311-may-19-1994.pdf>

Maldonado Alcantará, Selena. (14 de Nobiembre de 2012). *Administracion Turistica*. Obtenido de <http://admituri.blogspot.pe/2012/11/administracion-turistica.html>

Martinez Gonzales, J. A. (Noviembre del 2011). La empleabilidad: Una competencia personal y una responsabilidad social, en contribucion a las ciencias sociales.

Mathieson & Wal, F. &. (2008). Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/doctoral/pablo/II.pdf>

Mathieson & Wal, F. y. (1997). *Gestion Tristica*.

Mathieson & Wall, F. y. (1997). *Gestion Turística*.

- Mincetur. (2004). Obtenido de <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-AGENCIA-DE-VIAJES.pdf>
- Mincetur. (2004). *Aprueban reglamento de agencias de viajes y turismo*. Lima Perú.
- Mincetur. (2004). *Aprueban Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo* . Obtenido de <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-AGENCIA-DE-VIAJES.pdf>
- Mincetur. (2004). *Reglamento de agencia de viaje y turismo*. Lima-Perú.
- Mincetur. (Marzo de 2013). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/04\\_mbp\\_avt/MBP\\_Agencias\\_Viajes\\_Turismo.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/04_mbp_avt/MBP_Agencias_Viajes_Turismo.pdf)
- Morère, N., & Perelló, S. (2013). *Turismo cultural patrimonio, museo y empleabilidad*, Fundación EOI. Madrid - España.
- Organización Mundial de Turismo. (2014). *Turismo*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/medina\\_v\\_bs/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/medina_v_bs/capitulo2.pdf)
- Paucar Ccahuana, R. &. (2014). *El Sector Turismo y su Impacto en el Crecimiento Economico de la Region Cusco, Durante el Periodo 2004-2014*. Cusco-Perú.
- Plan Estratégico Nacional de Turismo. (2016). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR\\_Final\\_JULIO2016.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf)
- Ruiz Yanque, D. A. (2015). *La Actividad Turística y la Generación de Empleos en Hoteles*. Lima-Perú.
- Santana Turégano, M. (2003). *Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo*. Madrid- España.

SERNAMP. (2017). *Ingreso de Visitas a la Reserva Nacional de Tambopata Durante el Periodico 2016-2017*. Madre de Dios, Puerto Maldonado.

Sernanp. (s.f.). *Go2 Perú*. Obtenido de [http://www.go2peru.travel/spa/guia\\_viajes/tambopata/areas\\_naturales\\_protegidas.htm](http://www.go2peru.travel/spa/guia_viajes/tambopata/areas_naturales_protegidas.htm)

Snip. (Septiembre de 2011). *Guía formulacion proyectos inversion exitosos.pdf*. Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/Guia\\_Turismo\\_capitulo1.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf)

Szmulewicz. (2008). *Gestion Turistica*. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/doctoral/pablo/II.pdf>

Szmulewicz. (2008). *Gestion Turistica*. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/doctoral/pablo/II.pdf>

Szmulewicz. (2008). *Gestion Turistica*. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/doctoral/pablo/II.pdf>

Szmulewicz. (2008). *Gestión Turistica*. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/doctoral/pablo/II.pdf>

Szmulewicz. (2008). *Getion Turistica*. Obtenido de <http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/doctoral/pablo/II.pdf>

## **ANEXOS**

*Anexo 1. Matriz de consistencia*

*Anexo 2. Instrumento*

*Anexo 3. Solicitud de autorización de estudio*

*Anexo 4. Solicitud de validación de instrumentos*

*Anexo 5. Ficha de Validación*

*Anexo 6. Consentimiento informado*