

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



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA
DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ECOTURISMO**

PRESENTADO POR:

Bachiller. LLERAS MAMANI, Elizabeth

Bachiller. RACUA CACHIQUE, Daniel

ASESOR:

Dr. AGUILAR PÉREZ, Carlo Teófilo

Puerto Maldonado, 2022

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



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA
DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ECOTURISMO**

PRESENTADO POR:

Bachiller. LLERAS MAMANI, Elizabeth

Bachiller. RACUA CACHIQUE, Daniel

ASESOR:

Dr. AGUILAR PÉREZ, Carlo Teófilo

Puerto Maldonado, 2022

DEDICATORIA

Elizabeth Lleras Mamani

A mi Madre VALENTINA MAMANI, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, y a Dios porque él es quien guía el destino de mi vida.

Daniel Racua Cachique

A mis Padres, INÉS y DANIEL por ser los seres más buenos, admirables y sobre todo modelos a seguir con sus valores, fuerzas, motivaciones y perseverancias a quienes les tengo gran admiración y respeto.

A mis HERMANOS, por ser ellos muestra de apoyo incondicional en este proceso de formación profesional.

A NANCY y STEPHANO, por ser fortaleza de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Elizabeth Lleras Mamani

A mi Universidad por haberme formado profesionalmente.

También a mi asesor Carlo Aguilar por su apoyo y dedicación para seguir este camino de tesis y llegar a la conclusión de la misma.

Asimismo, es importante destacar la participación de la Asociación de Agricultores Ecológicos Santa Teresa, que sin su apoyo no hubiera sido posible desarrollar este estudio.

Daniel Racua Cachique

A mi Universidad, Escuela y Facultad de Ecoturismo por permitirme la oportunidad de formación profesional.

Al Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez, quien me brindó su orientación en la realización de esta Tesis.

A la Asociación de Agricultores Ecológicos Santa Teresa por haberme brindado su apoyo para la realización de esta Investigación.

TURNITIN_ELIZABETH LLERAS Y DANIEL RACUA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	publicaciones.unpa.edu.ar Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
9	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	1%

PRESENTACIÓN

SRA. DECANA DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO-UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

SRES. MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Unamad, es un grato honor dirigirme a usted para presentar la tesis titulada: “NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022”, para optar al título profesional de Licenciada en Ecoturismo.

El trabajo de investigación, tiene como propósito determinar El nivel de satisfacción de los turistas en el lago yacumama del distrito las piedras en el periodo 2022, además servirá como base para otras investigaciones.

Presentamos Nuestro Informe final del trabajo de investigación para aportar en la contribución de la solución de problemas turísticos.

Los Tesistas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado, NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022. Permitió determinar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Lago YACUMAMA. Por otro lado, el método empleado para este informe es el Diseño No Experimental; Tipo de investigación Aplicada, sus niveles de investigación Descriptivo y Explicativo. Con un Enfoque Cualitativo. Que permitió conocer el nivel de satisfacción de los turistas en relación a la actividad de pesca deportiva.

Con el paso del tiempo, se han propuesto múltiples métodos para medir la calidad del servicio, pero SERVQUAL está ampliamente considerado como el enfoque más preciso y aceptado. SERVQUAL postula que la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación del cliente que implica la comparación de sus percepciones con sus expectativas y niveles de satisfacción. Por ello, esta investigación pretende validar la aplicación del SERVQUAL en un sector de gran importancia para el país utilizando un cuestionario estructurado y validado de acuerdo con la teoría.

Las técnicas empleadas en el estudio incluyeron la observación directa durante el trabajo de campo, lo que permitió evaluar las interacciones del guía oficial de turismo con los turistas. Se realizaron entrevistas para recabar información sobre la actitud, la aptitud, la experiencia y los conocimientos del guía, así como para solicitar sugerencias de mejora del servicio de guía con el fin de mejorar su actuación con los turistas. También se administraron encuestas a los turistas encontrados en la atracción turística durante el trabajo de campo. Además, se utilizó una cámara digital para captar imágenes y detalles en la zona de estudio.

Y Como resultado del presente trabajo de investigación, se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los turistas que visitan en Lago YACUMAMA es bueno.

Palabras claves: lago, nivel, satisfacción, turista.

ABSTRACT

The present research work entitled, LEVEL OF SATISFACTION OF TOURISTS IN YACUMAMA LAKE OF THE DISTRICT LAS PIEDRAS, IN THE PERIOD 2022. It allowed to determine the level of satisfaction of tourists who visit YACUMAMA Lake. On the other hand, the method used for this report is the Non-Experimental Design; Type of Applied Research, its research levels Descriptive and Explanatory. With a Qualitative Approach. That allowed to know the level of satisfaction of the tourists in relation to the activity of sport fishing.

Over time, multiple methods have been proposed to measure service quality, but SERVQUAL is widely regarded as the most precise and accepted approach. SERVQUAL posits that service quality results from a customer evaluation process involving a comparison of their perceptions to their expectations and satisfaction levels. As such, this investigation aims to validate the application of SERVQUAL in a sector of great importance to the country using a structured and validated questionnaire in accordance with theory.

The techniques utilized in the study included direct observation during fieldwork, which allowed for an assessment of the official tourist guide's interactions with tourists. Interviews were conducted to gather information on the guide's attitude, aptitude, experience, and knowledge, as well as to solicit suggestions for improving the guiding service to enhance the guide's performance with tourists. Surveys were also administered to tourists encountered at the tourist attraction during fieldwork. Additionally, a digital camera was used to capture images and details in the study area.

And As a result of this research work, it was possible to determine that the level of satisfaction of tourists who visit YACUMAMA Lake is good.

Keywords: lake, level, satisfaction, tourist.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación que lleva por título “NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022”. Dado el análisis sobre planteamiento del problema, del Nivel de satisfacción de los turistas en el Lago YACUMAMA en el Distrito las Piedras. El objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas al visitar el Lago YACUMAMA.

La investigación inicia primeramente con la identificación del problema, ¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los turistas que visitan el LAGO YACUMAMA del Distrito las Piedras, en el Periodo 2022?, en ese sentido se busca investigar si existe satisfacción significativa de los TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022.

El contenido del trabajo fue elaborado con el método SERVQUAL. Y se encuentra dividido en seis capítulos, para un mejor ordenamiento de cada uno de los puntos a tratar:

En el Capítulo I: Se detalla todo el planteamiento teórico sobre el cual se basa este trabajo de investigación, constituido por: El planteamiento del problema, Justificación, Objetivos, Hipótesis, las Variables y las consideraciones éticas que aseguran la originalidad del proyecto de investigación.

En el Capítulo II: Se presenta el Marco teórico, los Antecedentes de la investigación, Marco Conceptual, así como el detalle del Marco teórico, utilizado para el proyecto de investigación.

En el capítulo III: Veremos la metodología de investigación donde se trabajará con una muestra al 100%, siendo esta la técnica e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV: Se analiza los resultados de las muestras realizadas en el levantamiento de información.

En el capítulo V: Debatimos el análisis de los resultados, de las muestras realizadas.

En el capítulo VI: Determinamos las conclusiones y sugerencia de los resultados obtenidos en el levantamiento de información

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
PRESENTACIÓN.....	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCION	8
índice de tablas.....	12
índice de gráficos.....	13
índice de cuadros.....	14
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.1 Descripción del problema	15
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Variables de la investigación	19
1.4.1 Variable	19
1.5 Operacionalización de variables.....	19
1.6 Hipótesis.....	19
1.6.1 Hipótesis General	19
1.6.2 Hipótesis Específicas	19
1.7 Justificación e importancia.....	20
1.8 Consideraciones Éticas	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de estudio	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.1.3 Antecedentes locales	28
2.2 Marco teórico	31

2.2.1 Satisfacción del turista.....	31
2.2.2 Método servqual	31
2.2.3 Actividad de pesca deportiva.....	32
2.2.4 Servicio prestado por el guía	33
2.2.5 Operadores turísticos	33
2.2.6 Turismo de naturaleza.....	33
2.2.7 Reactivación turística	34
2.2.8 Teoría de la calidad	34
2.2.9 Contribución del turismo.....	35
2.3 Definición de término	35
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	41
3.1 Tipo de estudio	41
3.2 Diseño del estudio	41
3.3 Población y muestra	41
3.4 Métodos y técnicas	43
3.4.1. Técnicas de recolección y análisis de datos.....	43
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	44
3.5 Tratamientos de datos	44
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.	45
4.1.1. Resultados de la dimensión Fiabilidad	45
4.1.2. Resultados de la dimensión Sensibilidad	50
4.1.3. Resultados de la dimensión seguridad.....	54
4.1.4. Resultados de la dimensión empatía.....	58
4.1.5. Resultados de la dimensión elementos tangibles.....	62
4.2 . Prueba de Hipótesis.....	66
4.2.1. Propuesta por análisis de brechas en el servicio.....	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71

ANEXOS.....	89
Anexo 01: Matriz De Operacionalización De Las Variables	90
Anexo 02: Matriz de consistencia.....	91
Anexo 03: Instrumento	92
Anexo 04: Solicitud de autorizacion para realización de estudio.....	94
Anexo 05: Solicitud de validación de instrumentos	95
Anexo 06: Fichas de validación.....	96
Anexo 07: Consentimiento informado	99

índice de tablas

Tabla 1: Dimensión de Fiabilidad.....	45
Tabla 2: Dimensión de Fiabilidad.....	47
Tabla 3: Dimensión de Fiabilidad.....	48
Tabla 4: Dimensión de Fiabilidad.....	49
Tabla 5: Dimensión de Sensibilidad.....	50
Tabla 6: Dimensión de Sensibilidad.....	51
Tabla 7: Dimensión de Sensibilidad.....	52
Tabla 8: Dimensión de Sensibilidad.....	53
Tabla 9: Dimensión de Seguridad.....	54
Tabla 10: Dimensión de Seguridad.....	55
Tabla 11: Dimensión de Seguridad.....	56
Tabla 12: Dimensión de Seguridad.....	57
Tabla 13: Dimensión de Empatía.....	58
Tabla 14: Dimensión de Empatía.....	59
Tabla 15: Dimensión de Empatía.....	60
Tabla 16: Dimensión de Empatía.....	61
Tabla 17: Dimensión de Elementos Tangibles.....	62
Tabla 18: Dimensión de Elementos Tangibles.....	63
Tabla 19: Dimensión de Elementos Tangibles.....	64
Tabla 20: Dimensión de Elementos Tangibles.....	65
Anexo 01: Matriz de consistencia	91
TITULO: “Nivel de satisfacción de los Turistas en el Lago Yacumama del Distrito las Piedras, en el periodo 2022	91

índice de gráficos

Gráfico 2: dimensión de fiabilidad	47
Gráfico 3: Dimensión de Fiabilidad	48
Gráfico 4: Dimensión de Fiabilidad	49
Gráfico 5: Dimensión de Sensibilidad	50
Gráfico 6: Dimensión de Sensibilidad	51
Gráfico 7: Dimensión de Sensibilidad	52
Gráfico 8: Dimensión de Sensibilidad	53
Gráfico 9: Dimensión de Seguridad	54
Gráfico 10: Dimensión de Seguridad	55
Gráfico 11: Dimensión de Seguridad	56
Gráfico 12: Dimensión de Seguridad	57
Gráfico 13: Dimensión de Empatía	58
Gráfico 14: Dimensión de Empatía	59
Gráfico 15: Dimensión de Empatía	60
Gráfico 16: Dimensión de Empatía	61
Gráfico 17: Dimensión de Elementos Tangibles	62
Gráfico 18: Dimensión de Elementos Tangibles	63
Gráfico 19: Dimensión de Elementos Tangibles	64
Gráfico 20: Dimensión de Elementos Tangibles	65

índice de cuadros

Cuadro 1: Población Relativa.....	42
Cuadro 2: Percepción de las dimensiones.....	66
Cuadro 3: Índices de calidad	67
Cuadro 4: Percepción y Expectativa	68

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema

El turismo es el mayor sector económico en más de 150 países, lo que lo convierte en una de las cinco principales fuentes de ingresos económicos mundiales. La industria turística peruana tiene un enorme potencial de crecimiento gracias a su diversidad cultural y a sus abundantes recursos naturales, que atraen a una amplia gama de segmentos de mercado. Su rica y variada cultura tradicional ofrece a los visitantes multitud de opciones de exploración. El sector turístico fue responsable del 3,9% del PIB nacional en 2019 y proporcionó empleo a casi 1,5 millones de personas tanto directa como indirectamente. Además, aportó ventajas no cuantificables como el avance cultural, la visibilidad mundial y un mayor atractivo para la inversión. (PERU, 2021)

El sector turístico es un componente esencial de nuestra economía, ya que representa el 10,4% del PIB mundial. También es un actor importante en el comercio internacional, ya que representa el 6% de las exportaciones de servicios y figura entre los cinco primeros sectores de exportación, sólo por detrás del petróleo y otros productos químicos. Al crear una media de 235 millones de puestos de trabajo, esta industria reduce considerablemente las tasas de desempleo. Los países en desarrollo y subdesarrollados consideran el turismo como una actividad económica de primer orden por su sostenibilidad y su potencial para generar importantes beneficios económicos. (PEREZ, 2019)

Según el informe del MINCETUR (2019), la industria del turismo en el Perú viene creciendo consistentemente en 100,000 visitantes anuales, posicionándose como un notable actor económico solo superado por el sector minero. (Pérez L. L., 2018)

El sector turístico nacional de Perú se reactivará para el periodo 2021-2023, según ha aprobado el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). El objetivo general de la estrategia, plasmada en la Resolución Viceministerial N° 0004-2021-MINCETUR/VMT, es posicionar al Perú como un destino único, resaltando sus abundantes recursos culturales y naturales. De este modo, la estrategia pretende mejorar la reputación del Perú y hacer realidad su visión de convertirse en un destino turístico de renombre mundial, sostenible, competitivo, de alta calidad y seguro. (MINCETUR, RESOLUCION VICEMINISTERIAL, 2021)

En cuanto el turismo se establece en una región o localidad, tiene un efecto transformador en las actividades económicas y provoca un cambio de perspectiva en la gestión de los recursos naturales, así como en las actitudes hacia las diferentes culturas y visiones del mundo.

En el 2019, el MINCETUR informó que el turismo en el Perú ha venido aumentando gradualmente a un ritmo de alrededor de 100,000 turistas por año, posicionándose como un factor económico importante, solo superado por la industria minera.

El objetivo de este modelo es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios turísticos a partir de su experiencia durante las visitas al lugar e identificar los factores clave que influyen en dicha satisfacción.

La satisfacción es un antecedente de la calidad del servicio percibido: el nivel de satisfacción con cada experiencia de servicio (satisfacción) va generando una actitud general a largo plazo (calidad del servicio percibida). (ARGUELLES, 2006).

Según Oliver (1980), la satisfacción es un estado emocional positivo que surge de la interacción entre un consumidor y un bien o servicio, y es el

resultado de la evaluación de esa experiencia. (Westbrook, 1987). (Santos, 2016).

Es importante resaltar, que en la Región Madre de Dios se observo un crecimiento importante del turismo, interesados en los atractivos muy poco impactado. Siendo el Lago Sandoval como atractivo principal. Sin embargo, es necesario mencionar; que los Pobladores de la Asociación de Agricultores Ecológicos de Santa Teresa, en estos últimos años están contribuyendo con la diversificación del turismo, siendo prioridad el Lago YACUMAMA, un ecosistema de conservación, en la que resalta como actividad principal la Pesca deportiva.

En consecuencia, de lo mencionado anteriormente, el nivel de satisfacción, es importante para el crecimiento del turismo local. Podríamos decir que desarrollar la conciencia turística contribuye a mejorar la calidad del servicio turístico; generando a su vez fuente de ingreso en la economía local y regional.

Por lo tanto, esta tesis se justifica, como una forma de investigar y analizar la importancia y la contribución del nivel de satisfacción de los Turistas en el Lago YACUMAMA.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los Turistas que visitan el Lago YACUMAMA del Distrito las Piedras, en el periodo 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención y servicio prestado por el Guía?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción que origina la pesca deportiva de Pirañas?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el Nivel de satisfacción de los Turistas al visitar el Lago YACUMAMA. del Distrito las Piedras, periodo 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Describir el Nivel de satisfacción de los Turistas en relación a la atención y servicio prestado por el Guía.
- b) Identificar el Nivel de satisfacción que origina la pesca deportiva de Pirañas.

1.4 Variables de la investigación

1.4.1 Variable

Nivel de Satisfacción

1.5 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADORES
Nivel de satisfacción	fiabilidad	Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas
	Sensibilidad	Trabajo de Guías
	Seguridad	Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas
	Empatía	Trabajo del Guía
	Elementos Tangibles	Excursión de Pesca de Pirañas

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Los Turistas que visitan el Lago YACUMAMA experimentan satisfacción por los servicios recibidos durante la visita.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- a) La satisfacción experimentada por los turistas con respecto al servicio prestado por el guía es óptima.
- b) La satisfacción de los turistas con respecto a la pesca deportiva de Pirañas es óptima.

1.7 Justificación e importancia

La investigación propuesta es crucial ya que busca comprender el grado de satisfacción de los visitantes al Lago YACUMAMA. De esta manera se podrá determinar el nivel de satisfacción de los visitantes al Lago de YACUMAMA en el Distrito de Las Piedras para el año 2022. La importancia de esta investigación radica en que permitirá potenciar el turismo regional y nacional, así como promover la incorporación del Lago de YACUMAMA al portafolio turístico de la Región Madre de Dios.

El tema de investigación se justifica por la necesidad de abordar los niveles de satisfacción de los visitantes al Lago YACUMAMA en el distrito de Las Piedras durante el período 2022. El objetivo es establecer una estrategia de evaluación basada en las mejores prácticas de la industria para mejorar y asegurar la calidad de los servicios turísticos prestados en diversas ciudades de todo el país.

La investigación se centra en el sector turístico, que, por su propia naturaleza, ha pasado a ser una de las actividades económicas más significativas y destacadas de los últimos tiempos.

El departamento de Madre de Dios posee un gran potencial turístico debido a su riqueza y diversidad de sus recursos naturales y culturales. Situado en la selva baja del sur de Perú, es el tercer departamento más extenso del país, con 3 provincias y 11 distritos; en el cual nuestro trabajo de investigación estará enfocado en el Centro Poblado Santa Teresa; Distrito de las Piedras.

El Distrito de las Piedra es una zona con gran potencial turístico, al contar con recursos naturales que vienen siendo aprovechados en estos últimos años, donde el Lago YACUMAMA es uno de ellos. El Lago YACUMAMA en su parte más profunda mide 3 m, es allí donde se realiza la actividad de pesca deportiva de Pirañas, sabiendo que en este podemos pescar la Piraña más pequeña dentro del grupo de las Pirañas , la PIRAÑA DE VIENTRE AMARILLO "*pygocentrus nattereri*", en la actualidad este Lago es un atractivo

turístico en proceso de consolidarse dentro de la oferta turística del Distrito las Piedra, en la actualidad agencia de viajes y turismo del el boulevard, realizan tours a turistas Extranjeros, Nacionales y Locales en este Lago; generando así el incremento de la actividad pesca deportiva.

Con nuestro trabajo de investigación aportaremos en el conocimiento del NIVEL DE SATISFACCION. De la actividad de pesca de Pirañas en el LAGO YACUMAMA, para determinar su idoneidad como nuevo atractivo turístico.

1.8 Consideraciones Éticas

El desarrollo del trabajo de investigación no afecta los principios éticos y es en la medida permitida en el campo del turismo y el código global de ética turística, además, la investigación se realizará de acuerdo con la normativa de la Universidad, La tesis beneficia a la industria turística y a las agencias de viajes y turismo; por otro lado, se ha revisado previamente el consentimiento informado al momento de aplicar nuestras herramientas, el objetivo del estudio es informar sobre el presente. Las encuestas y la población no están obligadas a responder a nuestras herramientas, son libres de participar.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

(Carlos Javier Andrade J. M., 2020) “Análisis Y Evaluación De La Pesca Deportiva Como Atractivo Turístico En El Noroeste De Santa Cruz”, El turismo de especial interés (TIE) engloba la pesca deportiva, que es una actividad de gran importancia a escala mundial. La provincia de Santa Cruz dispone de lugares de destino consolidados, así como de zonas potenciales para el desarrollo de este sector. Aunque la pesca deportiva tiene un gran potencial como actividad, ha experimentado un crecimiento global y contribuye visiblemente al desarrollo sostenible en la zona noroeste de la provincia, adyacente a la RN40. Sin embargo, no existen diagnósticos ni inventarios de los lugares en los que actualmente se desarrolla la actividad o en los que potencialmente podría llevarse a cabo, lo cual es fundamental para tener una gestión y promoción eficaces. Se empleó la metodología de "Inventario y Jerarquización de Recursos y Atractivos Turísticos", basada en las sugerencias de OEA-Cicatur (1978) y Mincetur (2006), junto con criterios de categorización y valoración ajustados a las características específicas de la región, que fueron adaptadas por el equipo responsable de esta propuesta. (Navarro et al., 2014; Mazzoni y Ferrari, 2014; Ferrari et al., 2015). Se presentan los resultados del estudio, centrándose en los lugares de pesca que se utilizan actualmente con fines turísticos. Para ello, se entrevistó a informadores clave de los sectores público y privado y se recopiló información para apoyar un enfoque holístico de planificación turística que se ajuste a los objetivos de desarrollo sostenible.

(Eco. Glenda Gutiérrez Candela, 2019) *“La Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa Greenandes Ecuador”*, este trabajo se llevo a cabo en una una empresa situada en Guayaquil. Para ello, se utilizará el modelo científico SERVQUAL para comprender las expectativas y percepciones de los clientes exportadores hacia los servicios de la empresa. El estudio se lleva a cabo cuantitativamente utilizando el modelo SERVQUAL, centrándose en el GAP 5, que representa la diferencia entre la calidad de servicio percibida y la calidad de servicio esperada. Para esta investigación se empleó un método cuantitativo, descriptivo y deductivo. El instrumento seleccionado para este estudio fue una encuesta, que se administró a 180 clientes exportadores. Para analizar los datos se uso el programa estadístico SPSS, mientras que para tabular los resultados se empleó el programa Microsoft Office. Los resultados de la investigación indican que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio prestado por Greenandes Ecuador está por debajo de sus expectativas. Las dimensiones confiabilidad y capacidad de respuesta presentaron altas brechas negativas que requieren ser minimizadas. Para mejorar la situación, la empresa necesita mejorar sus procesos y asignar responsabilidades claras a las áreas que interactúan con los clientes. Además, la implementación de estrategias de servicio centradas en el cliente para los clientes exportadores también podría ayudar.

(Meza Cuellar, 2017) *“Valoración Socioeconómica De La Pesca Deportiva Y Preferencia Por Capturar Dorado (Coryphaena Hippurus) En La Zona De Los Barriles- Buenavista, Baja California Sur, Por El Método Costo De Viaje”*, El objetivo de este estudio fue examinar la correlación entre el impacto económico producido por la pesca deportiva y la inclinación hacia la captura de dorado (*Coryphaena hippurus*) en la región de Los Barriles y Buenavista. Durante 2016, se recopiló información a través de encuestas presenciales realizadas a turistas que visitaron la zona y a proveedores de servicios de la flota de pesca deportiva. Los resultados del estudio mostraron que, si bien el pez dorado es una especie muy apreciada para esta actividad, la preferencia

por su captura tiene un valor marginal bajo (0,00024). Por lo tanto, se puede concluir que la actividad recreativa no se demanda en función de una única especie, sino de la variedad y abundancia de especies objetivo a lo largo de la mayor parte del año, lo que hace que el lugar sea atractivo para los aficionados a la pesca entre los turistas. Además, la inclinación y actitud de los habitantes locales hacia los servicios turísticos sirven de motor para la continuidad de la actividad en LB-Bv, BCS.

(Soraya, 2017) “Análisis De Los Niveles De Calidad De Atención Al Cliente Y Su Incidencia En La Satisfacción De Los Turistas Extranjeros, Usuarios De Los Restaurantes De La Calle Charles Binford, En Santa Cruz – Galápagos”, La calidad del servicio prestado por un restaurante es una parte fundamental para alcanzar el éxito. Abarca el grado de satisfacción experimentado por un cliente en relación con la atención recibida, la eficacia del servicio prestado y la forma en que se prestó el servicio. Para alcanzar el éxito, los restaurantes deben asegurarse de que sus clientes se sientan satisfechos y bien atendidos. El objetivo de este estudio es analizar los niveles de calidad del servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la calle Charles Binford de la ciudad de Santa Cruz, provincia de Galápagos. El estudio consistirá en realizar encuestas a los clientes para recabar información sobre sus experiencias, y analizar los resultados para identificar áreas de mejora. En general, la mejora de la calidad del servicio prestado por los restaurantes puede conducir a una mayor fidelidad de los clientes, a una publicidad boca a boca positiva y, en última instancia, a un aumento de la rentabilidad. Dedicando tiempo a conocer las necesidades y preferencias de los clientes, los restaurantes pueden ofrecer una experiencia gastronómica memorable que haga que los clientes vuelvan a por más. A partir de las encuestas realizadas entre el personal del restaurante y los clientes, se descubrió que el problema central era la mala atención al cliente, que provocaba retrasos en la entrega de los pedidos y experiencias insatisfactorias para los clientes. Los resultados indicaron que el personal carecía de formación adecuada para ofrecer un servicio de calidad. Para abordar este problema, se propone un plan de formación que incluye

talleres demostrativos para mejorar la calidad del servicio y promover el desarrollo económico de estos establecimientos.

(Valencia, 2016) *“Desarrollo De Pesca Deportiva Turística En Los Recintos Ubicados A Orillas Del Río Los Tintos Pertenecientes A La Parroquia Tarifa Del Cantón Samborondón”*, El proyecto tiene como objetivo brindar un servicio turístico que aproveche los recursos naturales presentes en la parroquia TARIFA. Las excursiones consisten en el descenso en canoa por el río LOS TINTOS, que atraviesa las localidades de LA ISLA, GUACHAPELI y MARGARITA. Durante la excursión, los turistas tendrán la oportunidad de participar en una actividad de pesca deportiva dirigida por un instructor. El instructor también actuará como guía turístico, proporcionando información sobre la historia, la flora, la fauna y otros temas de interés de la zona visitada. Nuestro servicio pretende fidelizar al cliente con una imagen fresca, destacando el ECOTURISMO como principal atractivo para el turista. Dado que este tipo de turismo es limitado cerca de la ciudad, ofrecer pesca deportiva sin tener que viajar a la costa ecuatoriana será una experiencia única. Para analizar las alternativas que nos ayudarán a alcanzar los resultados del proyecto, hemos empleado una parte de la Metodología del Marco Lógico, tal como se describe en los documentos del ILPES-CEPAL. La ejecución de este proyecto tendrá un importante impacto social positivo en la comunidad local al mejorar la calidad de vida de sus residentes. Además, el impacto positivo del proyecto en la comunidad influirá en la administración municipal y gubernamental para que destinen más inversiones a proyectos similares.

2.1.2 Antecedentes nacionales

(Leonor, 2020) Dado que el turismo es la principal fuente de ingresos en divisas de nuestro país, es de suma importancia ofrecer un servicio de calidad a los visitantes extranjeros. Por lo tanto, el objetivo de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción de los turistas con el uso de los servicios turísticos.

Este estudio es cuantitativa y de carácter descriptivo. El diseño de la investigación es transversal y no experimental. Para recoger los datos se utilizó una técnica de encuesta, en la que se administró un cuestionario previamente clasificado a una muestra de 300 turistas. Según el estudio, los servicios turísticos que se prestan en la ciudad del Cusco tienen un índice de satisfacción del 33,1% entre los turistas, con un 27,9% adicional que está completamente satisfecho. Sin embargo, también se encontró que el 10,2% de los turistas expresaron su insatisfacción con los servicios turísticos en Cusco. El nivel de satisfacción de los turistas extranjeros es en general bueno con una ligera tendencia a regular. En resumen, los resultados del análisis factorial indican que el 33,1% de los turistas están satisfechos con los servicios turísticos prestados en la ciudad del Cusco, el 27,9% están completamente satisfechos y el 10,2% de los turistas están insatisfechos con los servicios turísticos disponibles en la ciudad del Cusco.

(Castro Montoya, 2020) El proyecto tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los turistas nacionales que necesitan el servicio de guías en los dos atractivos turísticos mencionados. Para lograr este objetivo, se utilizó el método deductivo-inductivo, el cual ayudó a analizar la realidad del servicio de guías en ambos puntos turísticos de Trujillo. Adicionalmente, este enfoque ayudó a identificar las limitaciones que impiden el óptimo desarrollo de este servicio. Además, reconoció a los guías oficiales de turismo de ambos atractivos como los principales responsables del mediocre estado actual del servicio de guías. Los resultados del estudio indican que el nivel de satisfacción de los turistas nacionales con el servicio de guía es medio. Esto se atribuye a la inadecuada capacidad de explicación, la falta de experiencia y los conocimientos del guía. En consecuencia, el 46% de los turistas nacionales consideró que el servicio de guía en ambas atracciones turísticas era mediocre. En cuanto a la importancia del papel del guía en el servicio turístico recibido, el 42% de los participantes la percibió como moderada, mientras que el 27% la consideró muy baja. Además, el 59% de los turistas nacionales opinó que el servicio de

guías carece de las condiciones de formación adecuadas para realizar visitas guiadas en ambas atracciones turísticas.

(Baluarte Navarro, 2019) , En la actualidad, la calidad de los servicios turísticos se considera uno de los factores primordiales en el desarrollo del turismo, ya que la percepción de dichos servicios posee un impacto significativo en la satisfacción del turista. Este estudio de investigación es de carácter descriptivo, con el objetivo principal de analizar la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a dichos servicios. La investigación concluye que tanto los turistas nacionales como extranjeros que visitan la localidad de Padrecocha están sólo moderadamente satisfechos con la calidad de los servicios turísticos prestados. Para mejorar la situación, se sugiere capacitar al personal, garantizar equipos de seguridad para el transporte, mejorar la información turística y planificar actividades con la participación de la población local. La mejora de la calidad de los servicios en la ciudad es un componente crucial para lograr beneficios mutuos.

(Casos Chavez, 2019) El objetivo principal de este estudio es investigar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del turista en la Casa de la Cultura del Distrito Municipal de Catacaos en el año 2017. Se trata de un estudio descriptivo-correlacional de diseño no experimental, que pretende establecer la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del turista en la mencionada localidad. Los resultados revelaron que el 19,5% (16) de los turistas tuvieron un bajo nivel de satisfacción y calidad de servicio durante su visita a la Casa de la Cultura del Distrito Municipal de Catacaos. El 17,1% (14) de los turistas experimentaron un nivel moderado de calidad de servicio y un nivel bajo de satisfacción, mientras que el 11% (9) de ellos

reportaron un nivel moderado de calidad de servicio y satisfacción del turista durante su visita a la Casa de la Cultura del Distrito Municipal de Catacaos.

(Perez Perez, 2017) "*Nivel De Satisfacción Del Turista Nacional Que Visita El Distrito De Cajamarca -2017*", El objetivo principal de este estudio fue conocer el nivel de satisfacción de los turistas que visitaron el distrito de Cajamarca. Para lograr este objetivo, se realizó una investigación empírica que consistió en la distribución de 337 cuestionarios entre turistas nacionales que visitaron los siguientes puntos turísticos: Plaza de Armas, Cumbe Mayo, Santa Apolonia, Museo Belén y Criptas San Francisco. Además, se realizó una minuciosa observación de diversos servicios relacionados con las actividades de ocio y el proceso de disfrute del tiempo libre en el destino. En fin, esta investigación discute los resultados más notables, enfatizando que existen variaciones significativas en la satisfacción de los turistas entre las diversas características de los servicios prestados por los empresarios del sector turístico en el destino. Los resultados indican que el nivel de satisfacción de los turistas que visitaron el distrito de Cajamarca es, en general, medio. Esto se debe a la insuficiente infraestructura turística en diversos atractivos turísticos, así como a la mala calidad del servicio y atención brindada por restaurantes, hoteles y agencias de viajes. La mayoría del personal no está capacitado, tiene escasas habilidades de servicio y, por lo tanto, no cumple con las expectativas de los turistas.

2.1.3 Antecedentes locales

(Olivos Roque, 2018) "*Nivel De Satisfacción Del Turista Del Sitio De Observación De La Collpa Chuncho, Reserva Nacional Tambopata*", Este estudio tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los turistas respecto a su visita y sugerir formas para que las partes responsables involucradas, incluyendo el Sernanp y los operadores turísticos locales, mejoren el sitio de observación de Collpa Chuncho para una mejor experiencia turística. Como estudio descriptivo, se entrevistó a 65 turistas extranjeros y nacionales mediante un método de muestreo no probabilístico, con variables

de género (masculino y femenino) y grupos de edad (18 años o más). Como conclusión de este estudio de investigación, se puede deducir que el Sitio de Observación de Collpa Chuncho, situado en la Reserva Nacional de Tambopata, carece de cualquier tipo de comodidad o servicios turísticos para la estancia diaria de tres horas de los turistas. Además, la limpieza del lugar no es del todo satisfactoria. Por lo tanto, es necesario proporcionar instalaciones sanitarias adecuadas para garantizar una estancia cómoda a los turistas en el Sitio de Observación de Collpa Chuncho en la Reserva Nacional de Tambopata.

(Solis Chalco, 2018) "*Percepción Y Nivel De Satisfacción Del Voluntarista En La Asociación Fauna Forever, Secret Forest Tambopata 2018*", 51 voluntarios de la Asociación Fauna Forever participaron como población de muestreo en esta investigación cualitativa y descriptiva. Esta investigación tiene como objetivo conocer el perfil de los voluntarios y sus niveles de satisfacción, ya que existe un desconocimiento sobre el perfil del voluntario y no se han realizado estudios previos sobre su percepción y niveles de satisfacción respecto a los programas y servicios que presta la Asociación Fauna Forever. El análisis sistemático de los datos indica claramente que los programas implementados tienen un impacto positivo sustancial en la percepción y el nivel de satisfacción de los voluntarios. Por lo tanto, se puede deducir que los voluntarios expresan su satisfacción con los programas llevados a cabo en la Asociación Fauna Forever. Además, según las respuestas a la encuesta, es evidente que los voluntarios expresan su deseo de participar en actividades de investigación adicionales que impliquen la aplicación de diversas metodologías de investigación en varias tareas. Según el estudio, se puede deducir que el perfil de la demanda de la Asociación Fauna Forever en 2018 estaba compuesto por voluntarios jóvenes, tanto hombres como mujeres, con edades comprendidas entre los 21 y los 26 años. Además, se observó que más del 50% de los 51 voluntarios procedían de Estados Unidos.

(Puertas, 2017) "Calidad Del Servicio Y Nivel De Satisfacción Del Turista Que Visita Wasaí Lodge, Madre De Dios 2017", El objetivo del estudio es examinar cómo afecta la calidad de los servicios turísticos a la satisfacción de los turistas que visitaron Wasaí Lodge en 2017. La investigación se centra en tres áreas clave que son esenciales para garantizar experiencias turísticas de alta calidad: Servicio guiado, Alojamiento y Restaurante. El tamaño de la muestra comprende 290 turistas que visitaron el lodge entre enero y octubre, y fueron encuestados para recopilar datos. A partir de la evaluación de tres áreas de la empresa, a saber, restaurante, alojamiento y guía, se puede concluir que la calidad tiene un impacto significativo en la satisfacción de los turistas en Wasaí Lodge. Así lo corrobora un índice de aprobación del 86%, lo que representa 249 turistas encuestados. Con respecto al restaurante los turistas valoraron más la limpieza e higiene de la comida que la variedad de platos ofrecidos. El servicio amable de camareros y personal de cocina recibió una gran aceptación, mostrando su carisma y amabilidad al servir. El desayuno estilo americano con tortillas, café y leche fue la principal elección de los turistas, mientras que para el almuerzo se prefirieron platos gourmet y criollos, y algunos prefirieron platos vegetarianos o típicos. Los servicios de restauración obtuvieron un 69% de aprobación entre los 200 turistas encuestados. Los amplios conocimientos del guía y su claridad a la hora de resolver dudas fueron notables en los servicios guiados, junto con su amabilidad y empatía con el grupo. Aunque el dominio del inglés recibió una valoración inferior, la amabilidad y el conocimiento general de la atracción se tradujeron en un elevado índice de aprobación del 94% entre los 273 turistas encuestados. En el servicio de alojamiento, el trato amable del personal obtuvo el porcentaje más alto, lo que les convierte en el mejor socio de Wasaí Lodge. Aunque la decoración de las habitaciones es excelente, hay que mejorar la limpieza y tomar medidas para evitar la entrada de mosquitos. No obstante, la calidad del alojamiento obtuvo un mayor porcentaje de aprobación entre los turistas, con un 95%, lo que representa 276 encuestados.

(Merma Diaz, 2016) “*El Recurso Humano Y Su Influencia En El Nivel De Satisfacción Del Turista En El Albergue Explore’ Inn, Distrito De Tambopata, Región Madre De Dios, 2016*”, El estudio realizado en el albergue Explore's Inn se considera factible por la aceptación de la gente y la disponibilidad de recursos humanos, materiales y económicos de los investigadores. Esta investigación se caracteriza por ser no experimental, con un diseño transversal y un enfoque cuantitativo utilizando un diseño descriptivo correlacional. Comprender qué valoran los turistas es crucial para priorizar los factores que contribuyen significativamente a alcanzar el objetivo establecido, dada la competencia entre destinos. El estudio realizado en el albergue Explore's Inn reveló que los recursos humanos desempeñan un papel significativo en la determinación de los niveles de satisfacción de los turistas. La población de la muestra estaba formada por 154 trabajadores y turistas, y se empleó una técnica de muestreo de conveniencia no probabilística, en la que la población total sirvió de muestra. El estudio también reveló que la calidad de los recursos humanos del albergue es responsable del 85,60% de la satisfacción general de los turistas.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Satisfacción del turista

La satisfacción del cliente viene determinada por el grado en que influye en el estado de ánimo de un individuo la comparación de sus expectativas sobre las prestaciones de un producto o servicio con su experiencia percibida. (Armstrong, 2007).

2.2.2 Método servqual

Eduardo Castillo Morales (2009), señala que la escala multidimensional SERVQUAL fue establecida en 1988 por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry con el apoyo del Marketing Science Institute. Posteriormente,

la escala fue mejorada en 1992 por el Instituto Latinoamericano para la Calidad de los Servicios y Michelsen Consulting.

Las cinco dimensiones utilizadas para medir la calidad del servicio, según Eduardo Castillo Morales (2009), se consideran cruciales para la aplicación de la escala SERVQUAL. Se describen a continuación:

- Confiabilidad, se refiere a la capacidad de prestar el servicio acordado con precisión y exactitud.
- Responsabilidad, se caracteriza por la disposición a ayudar a los clientes y prestarles un servicio rápido.
- Seguridad, se define por la pericia de los empleados en su función, su cortesía y su capacidad para infundir confianza.
- Empatía, Este término describe la capacidad de ofrecer atención y cuidados individualizados a los clientes.
- Bienes materiales o tangibles, se refiere a los aspectos visuales de la organización que percibe el cliente, como el aspecto de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación.
(Casillo Morales, 2009).

2.2.3 Actividad de pesca deportiva

La actividad conocida como pesca deportiva consiste en utilizar artes y métodos de pesca no dañinos para capturar diversas especies de peces de agua dulce o salada, con el objetivo de disfrutar de la experiencia más que de lucrarse con los peces capturados. Además, en esta actividad se da prioridad a la conservación de la fauna piscícola.

La pesca deportiva no sólo implica devolver las especies capturadas a su hábitat, sino que también requiere un entorno natural con paisajes de gran calidad y condiciones adecuadas para proporcionar una experiencia satisfactoria. Su finalidad no es adquirir alimentos, sino disfrutar de actividades recreativas y de satisfacción personal, lo que puede ayudar a aliviar el estrés. (Carlos Javier Andrade J. M., 2020).

2.2.4 Servicio prestado por el guía

Los guías turísticos desempeñan un papel importante en la creación de una experiencia memorable para los turistas. Actúan como puente entre el país anfitrión y los visitantes, facilitando el intercambio cultural y promoviendo el entendimiento. Para ser eficaz, un guía turístico debe estar bien informado, ser elocuente y responder a las necesidades de los turistas. Debe tener un excelente dominio de la lengua local y comprender las costumbres y tradiciones locales. Además, los guías turísticos deben ser capaces de comunicarse eficazmente y proporcionar información precisa y relevante a los turistas. También deben poseer sólidas habilidades interpersonales, como la capacidad de escuchar activamente, establecer una buena relación y adaptarse a diferentes personalidades y culturas. Además, los guías turísticos deben ser pacientes, flexibles y creativos a la hora de encontrar soluciones a situaciones imprevistas. En resumen, un buen guía turístico debe ser una combinación de embajador cultural, educador y solucionador de problemas. Debe poseer un conjunto único de habilidades y cualidades para prestar un servicio de alta calidad que satisfaga las expectativas de los turistas y mejore la reputación del país anfitrión. (CALTUR, 2007).

2.2.5 Operadores turísticos

De acuerdo la OMT (1998), los operadores turísticos actúan como intermediarios entre el consumidor final (turistas o demanda turística) y el producto turístico (destinos y bienes o servicios turísticos). Además, pueden ampliar sus servicios de intermediación para incluir otras ofertas complementarias, como restaurantes, hoteles y diversos tipos de alojamiento. (OMT, 2018).

2.2.6 Turismo de naturaleza

El turismo de naturaleza ofrece a los visitantes la oportunidad de relacionarse con el mundo natural, conectar con el medio ambiente y apreciar la belleza de la naturaleza. Los viajeros pueden explorar zonas protegidas y

no protegidas, como bosques, montañas, humedales y otros paisajes naturales, para descubrir la abundancia de flora y fauna. Mediante actividades como el senderismo, la observación de aves y los safaris, el turismo de naturaleza promueve la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales. Este tipo de turismo también apoya a las economías locales, creando puestos de trabajo y fomentando el desarrollo de iniciativas de ecoturismo. Tanto si se busca aventura como relax, el turismo de naturaleza ofrece una experiencia de viaje única y gratificante que conecta a las personas con el mundo natural y fomenta un aprecio más profundo por el medio ambiente. (Ramirez Cespedes, 2018).

2.2.7 Reactivación turística

El objetivo es aumentar la competitividad turística mediante el reconocimiento de los destinos que cumplen las normas de bioseguridad. Además, es importante innovar la oferta turística y artesanal para satisfacer las nuevas expectativas del turista post-pandémico y adaptarse a la "Nueva Normalidad". Además, hay que reducir el déficit de infraestructuras turísticas públicas. (Castro, 2021).

2.2.8 Teoría de la calidad

Lujo no equivale a calidad. En cambio, la calidad se define por su grado de uniformidad y fiabilidad predecibles, así como por su bajo coste y adecuación al mercado. En esencia, la calidad es todo lo que un consumidor requiere y desea. Dado que las necesidades y deseos de los consumidores evolucionan constantemente, la definición de calidad debe redefinirse continuamente en función de sus demandas. (Deming, 1986).

2.2.9 Contribución del turismo

Son los efectos económicos, sociales y culturales que la actividad turística tiene en una región o país determinado. Económicamente, el turismo puede generar empleos, aumentar los ingresos y la inversión en infraestructura turística. Socialmente, puede mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y fomentar la preservación de la cultura y el patrimonio. Culturalmente, el turismo puede ayudar a promover el intercambio cultural y el entendimiento entre diferentes grupos de personas. En general, la contribución del turismo puede ser positiva si se gestiona adecuadamente y se equilibran los beneficios y las posibles consecuencias negativas. (Varisco, C., 2008., pág. 111).

2.3 Definición de término

Actividad turística

El principal objetivo de esta actividad es proporcionar a los turistas una gama completa y diversa de servicios que se ajusten a sus necesidades y preferencias específicas. Estos servicios incluyen varios tipos de alojamiento, como hoteles, complejos turísticos y alquileres vacacionales, así como servicios de intermediación que ayudan a reservar transporte y actividades. Los restaurantes ofrecen una amplia selección de cocina local e internacional, mientras que los centros de información proporcionan a los turistas orientación y recomendaciones sobre atracciones y actividades. Los servicios de orientación también pueden incluir visitas y excursiones que permiten a los turistas explorar y experimentar la cultura y el entorno locales. En última instancia, el objetivo es garantizar que los turistas tengan una experiencia memorable y agradable mientras participan en los muchos aspectos diferentes del turismo. (Madrid, s.f.).

Calidad

La calidad se refiere a una serie de aspectos que cumplen las exigencias de los clientes y excluyen cualquier deficiencia. La calidad es la idoneidad para el uso, que satisface eficazmente las demandas de los clientes. (JURAN, 1993).

Conocimiento

El conocimiento se refiere al resultado de un proceso de aprendizaje, que implica adquirir información valiosa para comprender la realidad mediante la razón, la comprensión y la inteligencia. Es el resultado de la acción y el efecto de conocer. (Zita, 2019).

Desarrollo

Se refiere al crecimiento, expansión, fortalecimiento, progreso, avance o evolución de una cosa. Denota la acción y el resultado de desarrollarse o desenvolverse.

Características del desarrollo

Existen numerosas aplicaciones del término "desarrollo". No obstante, sus características generales pueden describirse del siguiente modo:

- Es un fenómeno universal, significa que se aplica a todas las formas de realidad física (biológica), moral, intelectual o social.
- Es un proceso continuo y diacrónico.
- El proceso implica la expansión, mejora o fortificación de un asunto o procedimiento concreto, independientemente de si progresa positiva o negativamente.
- El proceso pasa por varias etapas, cada una de las cuales implica diferentes cambios y niveles de madurez. (Andres Vicente, 2019)

Ecoturismo

El ecoturismo es una forma de turismo que se centra en viajar a zonas naturales que se encuentran en un estado relativamente intacto con el fin de apreciar, disfrutar y estudiar su paisaje, flora y fauna, así como las expresiones culturales (actuales y pasadas) que pueden encontrarse en ellas. La actividad conocida como ecoturismo o turismo ecológico consiste en hacer turismo sin perturbar el equilibrio del entorno ni causar daños a la naturaleza. Es una tendencia creciente que pretende armonizar la industria turística con los principios ecológicos. (RHODES, 2015).

Expectativas del turista

Una expectativa se refiere a las predicciones de los clientes sobre lo que sucederá a lo largo de una experiencia de servicio o a sus deseos sobre lo que quieren que suceda. (Zeithmal y Bitner, 1996). Por consiguiente, a efectos del presente estudio, las expectativas pueden definirse como los distintos resultados previstos que los clientes pueden asociar a la prestación de un servicio. (Sandoval L. Z., 2010).

Servicio al cliente

El servicio de atención al cliente hace referencia a las actividades relacionadas entre sí que un proveedor ofrece para garantizar que el cliente obtenga el producto en el lugar y momento adecuados y lo utilice correctamente. Es una poderosa herramienta de marketing. (Peel , 2003).

Guía oficial de turismo

El título oficial de guía de turismo lo conceden los institutos superiores y los centros de enseñanza superior reconocidos oficialmente en nombre de la nación a una persona física que haya realizado y aprobado los estudios durante un mínimo de 6 semestres académicos. (MINCETUR, Reglamento de Guia Oficial de Turismo, 2018).

Medio ambiente

El medio ambiente comprende los componentes físicos-químicos y biológicos de los individuos o del conjunto de la sociedad. Incluye los valores culturales, sociales y naturales que existen en un determinado lugar y momento, y que influirán en la vida de los seres humanos y de las futuras generaciones. Por tanto, el medio ambiente abarca no sólo el espacio físico en el que existe la vida, sino también los organismos vivos, los objetos, el agua, el suelo, el aire y sus interrelaciones. (Sustentabilidad., 2019).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo no se limita a un solo tipo de actividad. Por el contrario, abarca una amplia gama de actividades recreativas, vacacionales, de ocio o de negocios en las que participan las personas cuando están lejos de su lugar habitual de residencia. Ya se trate de hacer una visita guiada a una nueva ciudad, relajarse en una playa, asistir a una conferencia de negocios o participar en actividades de aventura al aire libre, el turismo ofrece algo para todos los gustos. La duración de estas actividades puede variar desde una rápida excursión de un día de 24 horas hasta una estancia más larga de hasta un año, lo que convierte al turismo en una industria flexible y adaptable. (CONCEPTOS BASICOS, s.f.).

Reactivación

El proceso descrito se refiere a la recuperación gradual de una economía tras un shock o una recesión, a medida que comienza a funcionar de nuevo y a recuperar sus niveles anteriores. Para observar el aumento gradual de la actividad económica pueden utilizarse indicadores como el crecimiento del PIB, las tasas de empleo y el gasto de los consumidores. (Morales F. C., 2021).

Satisfacción

La definición de satisfacción del cliente de Philip Kotler se refiere al estado emocional de una persona, satisfecha o decepcionada, resultante de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto con sus

expectativas. A pesar del uso de términos abstractos como placer y decepción, la definición es clara y nada ambigua. (KOTLER, 2000).

Turismo

El turismo desempeña un papel crucial en la economía y el desarrollo social de los países de todo el mundo. Dado el significativo aumento de la demanda turística, el sector ha tenido que buscar soluciones innovadoras y expandirse para atender las necesidades de los viajeros. (Cook, T, 2012)

Turista

Según la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT), un turista es una persona, que viaja a un país diferente de su país de residencia y permanece en él durante un mínimo de 24 horas y un máximo de 6 meses. El motivo de su visita debe ser el ocio, el recreo, el deporte, la salud, la familia, el estudio, la peregrinación religiosa o los negocios, sin intención de inmigrar.

Valores

Los valores son los principios, virtudes o cualidades que distinguen a las personas, las acciones o los objetos y que suelen considerarse positivos o significativos para un grupo social. Sirven como fuerza motriz para los individuos, dando forma a sus comportamientos y a las expresiones de sus intereses y emociones, ya que forman parte de su sistema de creencias. (Morales A. , 2020).

Visitante

Se refiere a las personas que efectúan un viaje a un lugar de destino diferente de su lugar de domicilio por un tiempo inferior a un año, por cualquier motivo que no sea el de trabajar para una organización con sede en ese lugar o país.

Los viajeros pueden considerarse nacionales si viajan dentro de su propio país, e internacional si viajan a otro país de origen.(Entorno Turístico Staff, 2021)

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de estudio

El enfoque del presente estudio es un enfoque cualitativo que engloba el tipo de investigación aplicada, junto con un nivel descriptivo y explicativo. El enfoque cualitativo proporciona un análisis en profundidad del tema de investigación, lo que permite una comprensión exhaustiva del problema de investigación. Además, la naturaleza aplicada del estudio permite la aplicación de los resultados de la investigación en entornos prácticos, mientras que los niveles descriptivo y explicativo facilitan la comprensión de los resultados de la investigación.

3.2 Diseño del estudio

El enfoque adoptado para recopilar la información consistió en un diseño no experimental que implicaba la recogida de datos en un único momento antes de analizarlos. (Hernández et al., 2006).

La investigación realizada sin manipulación deliberada de variables se denomina investigación no experimental. Consiste principalmente en observar fenómenos en su contexto natural y analizarlos posteriormente. (Hernández, 2010).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población de estudios estará constituida por los Visitantes al lago yacumama. En periodo de enero a julio de 2022.

Cuadro 1: Población Relativa

AÑOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	A agosto de 2022	TOTAL
Personas registradas	61	79	88	482	190	417	896	2213

Fuente: Elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

Población relativa es de 317 personas.

3.3.2. Muestra

La muestra estará constituida por la población relativa de personas que registraron su ingreso desde los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022. Siendo un total de 317 personas.

Para calcular el tamaño de la muestra utilizaremos la siguiente formula:

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

O= Desviación estándar de la población 0.5

Z= valor obtenido mediante niveles de confianza. Equivale a 1.96.

e= Limite aceptable de error muestral. Varía entre 1% (0.01) y 9% (0.09).

Reemplazando valores:

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

$$n = \frac{317 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2 (317 - 1) + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{317 * 0.25 * 3.8416}{0.0025^2 (316) + 0.25 * 3.8416}$$

$$n = \frac{304.4468}{0.79 + 0.9604}$$

$$n = \frac{304.4468}{1.7504}$$

$$n = 173.9298$$

$$n = 174$$

La muestra para determinar el Nivel de Satisfacción de los turistas al lago Yacumama, en el distrito las piedras en el periodo 2022, se calculó utilizando una encuesta en 174 turistas.

3.4 Métodos y técnicas

3.4.1. Técnicas de recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos se utilizó la ENCUESTA, que estaban dirigido a los turistas que visitan el Lago YACUMAMA.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Empleamos los siguientes instrumentos:

El Formulario de encuesta y entrevista: que realizamos a los turistas y guías de turismo. Sistematizamos en un Análisis de interpretación y Diagramas.

3.5 Tratamientos de datos

El estudio se realizó a través de salidas de campo para aplicar encuestas que se han desarrollado para determinar el nivel de satisfacción del turista en el Lago YACUMAMA.

Al tener determinado la Población y la Muestra respectiva, sobre todo haber definido el método de este trabajo de investigación, realizamos lo siguiente:

- Nos presentamos ante la Asociación de Agricultores Ecológicos Santa Teresa y Solicitamos el permiso respectivo para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.
- Seguidamente procedimos a la Observación, Entrevista y Encuesta.
- Finalizando esta etapa, comenzamos a desglosar y sistematizar toda la información.

Toda la información obtenida de las encuestas realizadas lo digitalizamos habiendo uso de programas como Word, Excel, etc. Para un análisis e interpretación de las mismas.

Luego de hacer el análisis e interpretación de los resultados de la contribución de los operadores turísticos para la reactivación del turismo en la ciudad de Puerto Maldonado, representando, mostrando y comparando gráficamente los resultados.

Materiales: hojas boom, folder, lapiceros, lápices, tajadores, borradores, reglas, plano de ubicación referencial, encuestas, agenda de apuntes.

Equipos: Laptop, cámara digital y binoculares.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

En este capítulo revisamos los resultados obtenidos contrastándolos con las teorías académicas consideradas como guía para la presente Tesis:

Resultados de la encuesta aplicada a visitantes del Lago YACUMAMA del Distrito las Piedras en el Periodo 2022, para conocer el Nivel de Satisfacción.

4.1.1. Resultados de la dimensión Fiabilidad

Tabla 1: Dimensión de Fiabilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	1	0.57%
Casi siempre	61	35.06%
Siempre	112	64.37%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: Elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

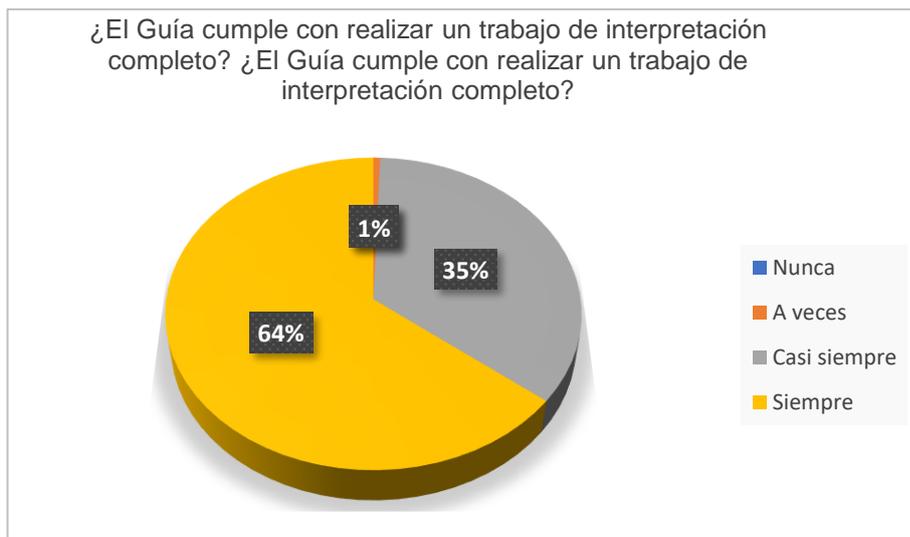


Gráfico 1: dimensión de fiabilidad

En esta primera pregunta verificamos que el 64% de los encuestados está de acuerdo en el que el guía realiza un trabajo de interpretación completo y solo el 35.06% considera que el Guía realiza esta labor casi siempre y solo 0.57% considera que la interpretación fue completa a veces. Esto coincide con lo afirmado por: ARGUELLES, 2006, cuando afirma que “La satisfacción es un antecedente de la calidad del servicio percibido: el nivel de satisfacción con cada experiencia de servicio (satisfacción) va generando una actitud general a largo plazo (calidad del servicio percibida).”

Tabla 2: Dimensión de Fiabilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	61	35.06%
Siempre	113	64.94%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)



Gráfico 1: dimensión de fiabilidad

En este cuadro observamos que el 65% de los encuestados opina que el Guía si muestra un sincero interés en resolver un problema si este se presenta, 35% piensa que esto sucede casi siempre. Al comprobar esto hallamos que esto corresponde de manera opuesta con lo postulado por (Castro Montoya, 2020), Los resultados del estudio indican que el nivel de satisfacción de los turistas nacionales con respecto a las visitas guiadas es medio, principalmente porque los guías carecen de competencia, experiencia y conocimientos, lo que hace que sus explicaciones sean incomprensibles y difíciles de entender. De ahí se deduce que el factor humano desempeña un papel fundamental a la hora de satisfacer las expectativas de los viajeros.

Tabla 3: Dimensión de Fiabilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	1	0.57%
Casi siempre	66	37.93%
Siempre	107	61.49%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

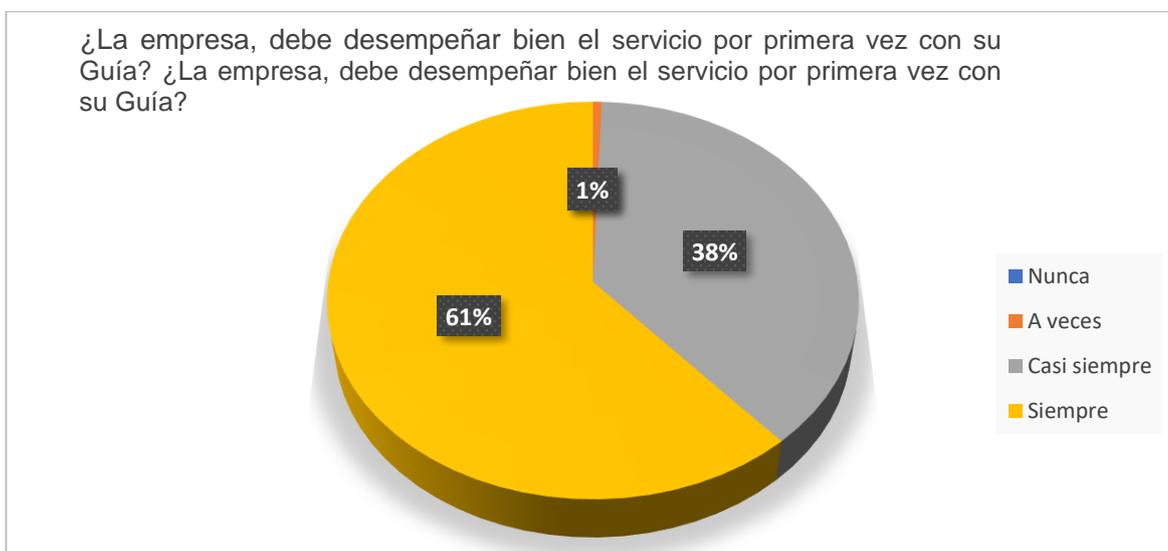


Gráfico 2: Dimensión de Fiabilidad

En este cuadro se aprecia que el 61 de los encuestados señalo que la empresa desempeña bien el servicio por primera vez con su Guía, así mismo un 37.93% señalo que esto ocurre casi siempre. De acuerdo a la teoría de Servqual y a lo propuesto por Kaoru Ishikawa, esto significa que el enfoque de la empresa está dirigido hacia las personas. Hizo hincapié en implicar a todos los miembros de la organización en la resolución de problemas para la mejora de la calidad, no sólo a los directivos, lo que constituyó el quid de sus ideas. Su método, ya se tratará de herramientas estadísticas o de innovaciones organizativas, se guiaba por este propósito.

Tabla 4: Dimensión de Fiabilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	68	39.08%
Siempre	106	60.92%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

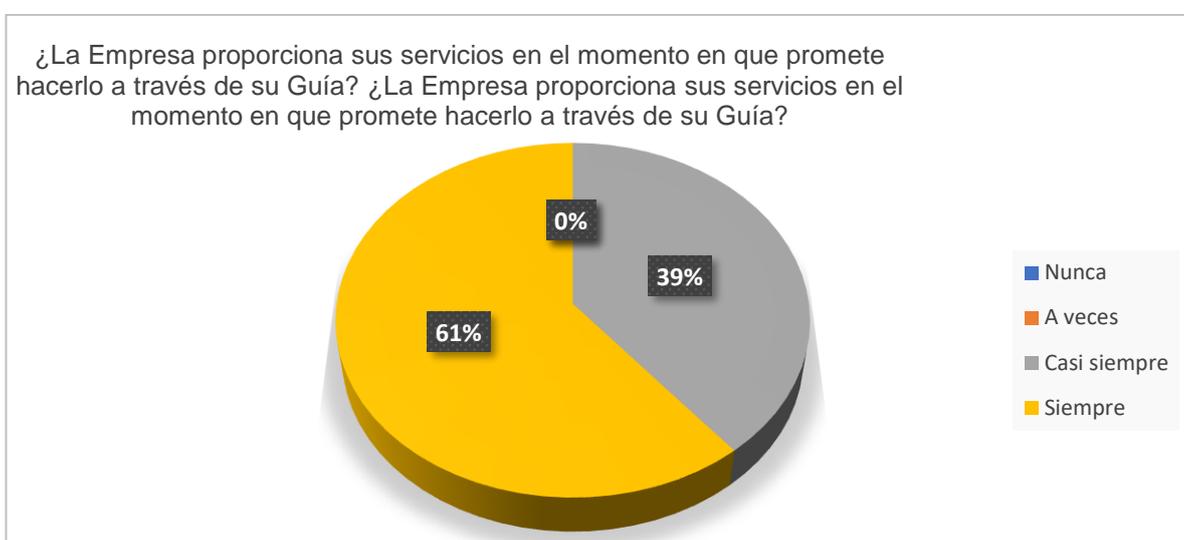


Gráfico 3: Dimensión de Fiabilidad

En esta pregunta en la que se evalúa si la empresa proporciona sus servicios cuando promete hacerlo a través de su Guía, observamos que el 61% opino que esto es así y el 39.08% afirmó que esto sucede así casi siempre. Esto significa que la empresa cumple con eficiencia en la prestación de sus servicios. Además, según el método Servqual, podemos decir que estos resultados de la empresa, ayudan a economizar ya que: Los costes de la mala calidad pueden medirse y reducirse mediante un análisis adecuado de causas y efectos. Eliminando las causas profundas, el problema puede erradicarse eficazmente. Cuanto más cerca se detecte el fallo de un producto o servicio dentro del proceso, es decir, cuanto más cerca esté del "cliente-paciente", más costoso será corregirlo. Por regla general, a medida que disminuyen los

costes del fallo, también pueden reducirse significativamente los esfuerzos de evaluación.

4.1.2. Resultados de la dimensión Sensibilidad

Tabla 5: Dimensión de Sensibilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	55	31.61%
Siempre	119	68.39%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)



Gráfico 4: Dimensión de Sensibilidad

En esta quinta pregunta se comprobó que el Guía mantiene informados a los viajeros de cuando se realizaran los servicios en un 68%, otros viajeros opinaron que esto se cumple en un 31.61%. Esto nos indica que la transferencia de información de los servicios es oportuna y conveniente para

los viajeros. Esto nos lleva a contrastar este hallazgo con las siguientes definiciones de calidad:

La Sociedad Americana de Control de Calidad define el conjunto de características y rasgos de cualquier servicio o producto permiten satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

ISO 9000: Medida en que las características inherentes a un producto o servicio cumplen sus requisitos.

Tabla 6: Dimensión de Sensibilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	70	40.23%
Siempre	104	59.77%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)



Gráfico 5: Dimensión de Sensibilidad

En esta pregunta se verifica que el 60% de los encuestados, opina que el Guía debe dar un servicio rápido y un 40.23% opina que esto casi siempre debe ser así, como también afirma: Juran define la calidad como la capacidad

de cumplir los criterios de idoneidad para el uso en términos de diseño, forma, disponibilidad, seguridad y practicidad, y se consigue mediante sistemas y técnicas de resolución de problemas. A diferencia de Deming, Juran hace hincapié en la gestión descendente, los métodos y las técnicas por encima del orgullo y la satisfacción de los trabajadores.

Tabla 7: Dimensión de Sensibilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	57	32.76%
Siempre	117	67.24%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

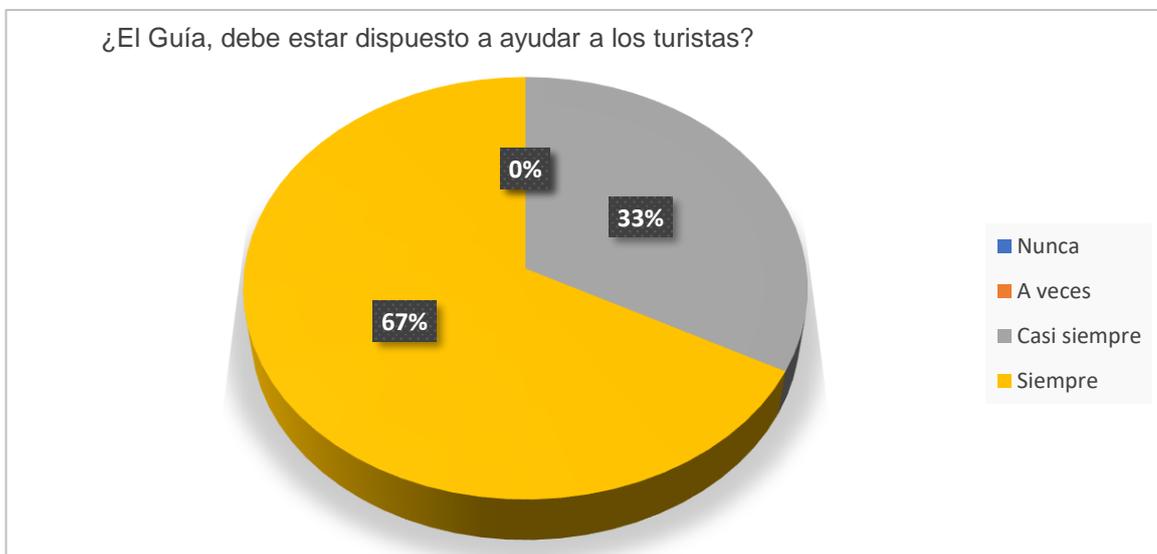


Gráfico 6: Dimensión de Sensibilidad

En esta tabla se observa que el 67% de los viajeros opina que el Guía, debe estar dispuesto a ayudar a los turistas, mientras que un 32.76%. Esto nos indica que la calidad evaluada desde la perspectiva de los viajeros se traduce en este caso en la disponibilidad del Guía para ayudar. Según Deming de

acuerdo a la metodología Servqual: Los clientes se frustran y la reputación de las empresas se ve afectada por las incoherencias del comportamiento humano en los servicios. Deming abogaba por un ciclo continuo para reducir la variación, que implica diseñar el producto o servicio, suministrarlo, probarlo y venderlo, seguido de un estudio de mercado y un rediseño para mejorarlo. Sostenía que una mayor calidad conduce a una mayor productividad, lo que se traduce en una ventaja competitiva a largo plazo. Según las evidencias recabadas el equipo de servicio de la empresa si cumple con las expectativas de los clientes.

Tabla 8: Dimensión de Sensibilidad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	68	39.08%
Siempre	106	60.92%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)



Gráfico 7: Dimensión de Sensibilidad

En este cuadro observamos que el 61% de los viajeros encuestados respondieron que el Guía nunca debe estar demasiado ocupado para atender a los turistas y el 39% piensa que esto ocurre casi siempre.

Según esto podemos afirmar que, en el Lago Yacumama, hay un sistema en ciernes en cuanto a manejo de operaciones turísticas que se debe consolidar.

4.1.3. Resultados de la dimensión seguridad

Tabla 9: Dimensión de Seguridad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	47	27.01%
Siempre	127	72.99%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

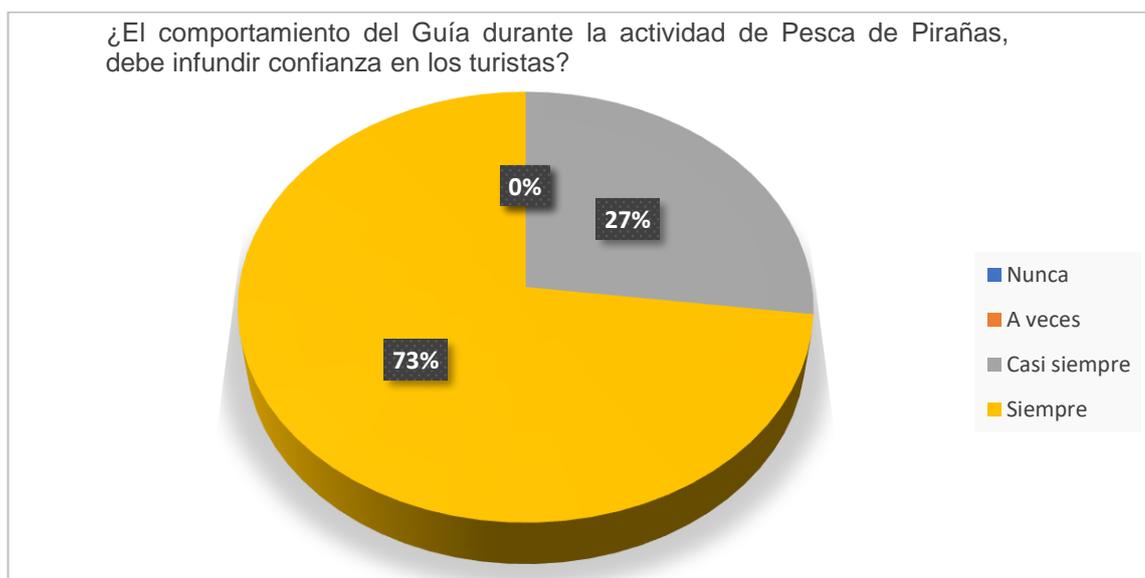


Gráfico 8: Dimensión de Seguridad

En este cuadro se observa que el 73% de los entrevistados, considera que el Guía debe infundir confianza en los turistas durante la actividad de pesca de pirañas y el 27% considera que esto debe ser así casi siempre. Este aspecto está directamente relacionado con la seguridad y a la confianza que el prestador de servicio, debe desarrollar en el viajero que atiende.

Tabla 10: Dimensión de Seguridad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	61	35.06%
Siempre	113	64.94%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

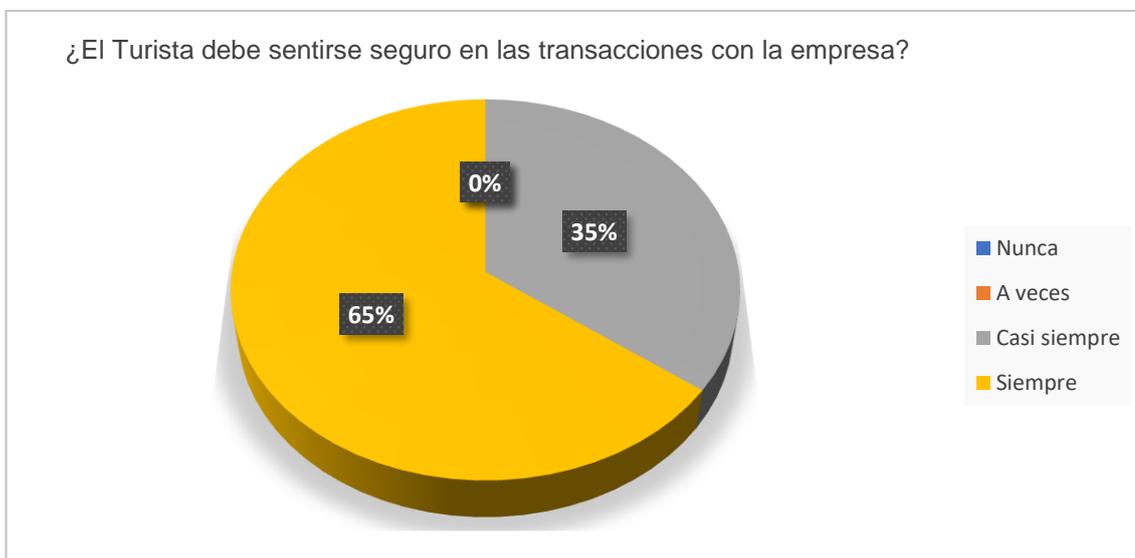


Gráfico 9: Dimensión de Seguridad

En el presente cuadro observamos que el 65% de los viajeros opina que el turista debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa y que solo el 35%, opina que esto debe ser así casi siempre.

Tabla 11: Dimensión de Seguridad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	68	39.08%
Siempre	106	60.92%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

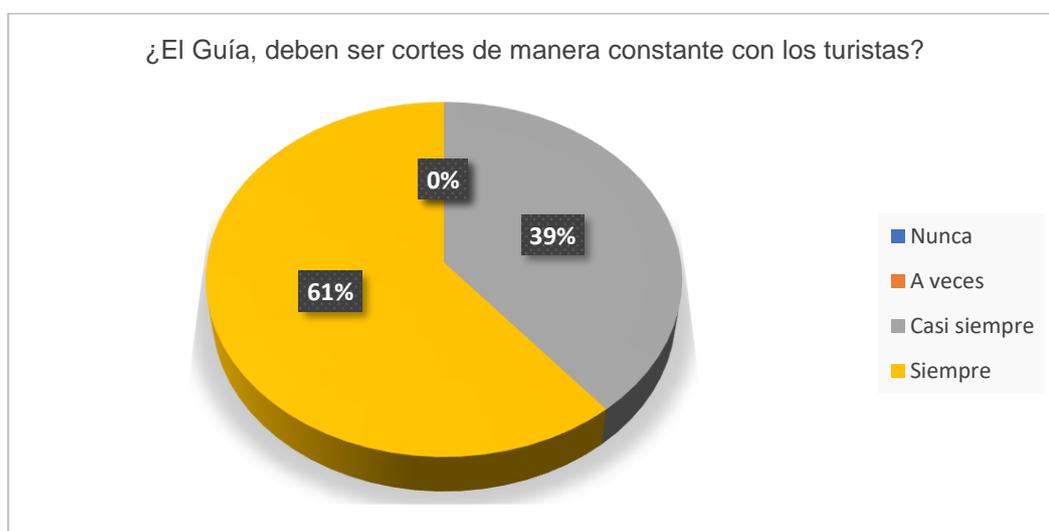


Gráfico 10: Dimensión de Seguridad

En este cuadro observamos que el 61% de los turistas o viajeros opinan que el Guía debe ser cortés de manera constante con los turistas o viajeros y el 39% opina que esto se debe dar casi siempre. Entendiéndose que la cortesía del Guía ayuda a construir el vínculo de confianza y seguridad que debería ser inherente en este tipo de servicio turístico.

Tabla 12: Dimensión de Seguridad

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	42	24.14%
Siempre	132	75.86%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

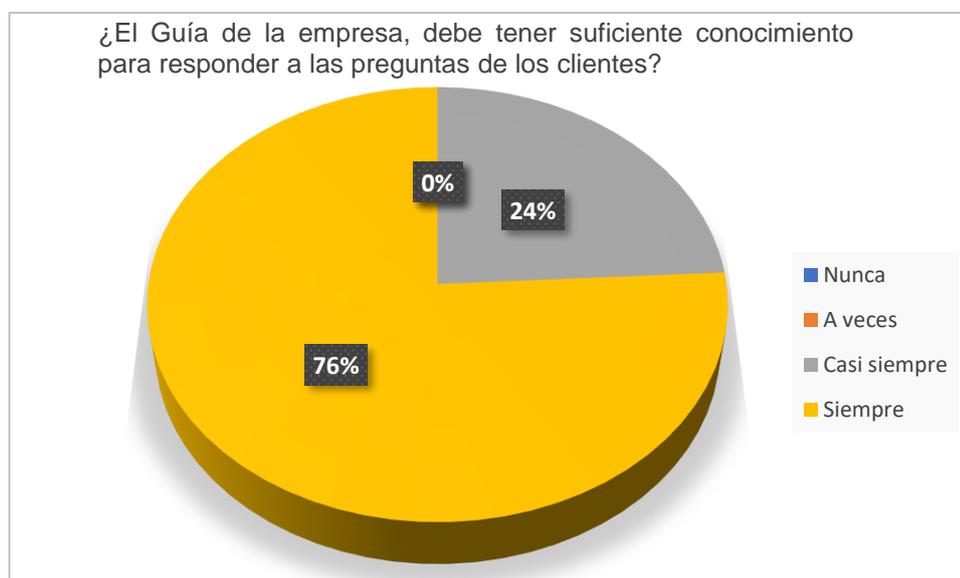


Gráfico 11: Dimensión de Seguridad

En este cuadro el 76% de los turistas opina que el Guía debe tener suficiente conocimiento para responder a las preguntas de sus clientes. EL 24.14% opina que esto debe darse casi siempre. En este caso el intangible del servicio “conocimiento o **know how**” adquiere relevancia al momento de que los turistas o viajeros evalúan la calidad de la interpretación del sitio turístico que el Guía logra realizar.

4.1.4. Resultados de la dimensión empatía

Tabla 13: Dimensión de Empatía

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	67	38.51%
Siempre	107	61.49%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)



Gráfico 12: Dimensión de Empatía

En este cuadro el 61% de los turistas o viajeros opina que el Guía, debe dar atención individualizada a los turistas o viajeros y el 39% opina que esto debe ser así casi siempre. Esto significa que los turistas colocan sus expectativas de calidad en el servicio en el trato personalizado o “tailored service” y este aspecto adquiere una importancia clave en que como es calificado el servicio del Guía.

Tabla 14: Dimensión de Empatía

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	73	41.95%
Siempre	101	58.05%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

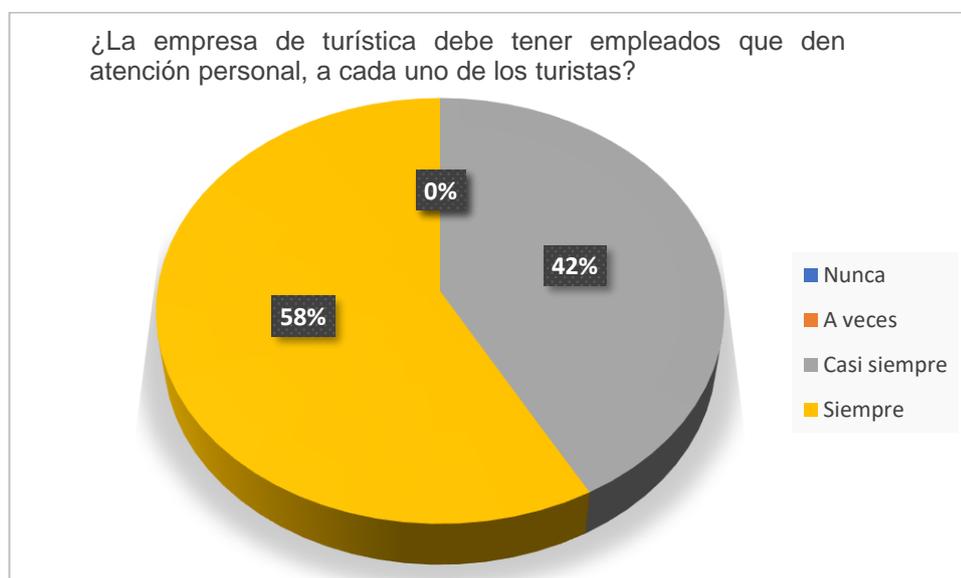


Gráfico 13: Dimensión de Empatía

En este cuadro el 58% de los turistas opinó que la empresa turística debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los turistas. El 42% opinó que esto debe darse casi siempre. Esto significa que el tema de la atención dedicada o el servicio dedicado es recurrente en los turistas en cuanto a la alta valoración que le otorgan como componente de la calidad total del producto turístico.

Tabla 15: Dimensión de Empatía

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	72	41.38%
Siempre	102	58.62%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

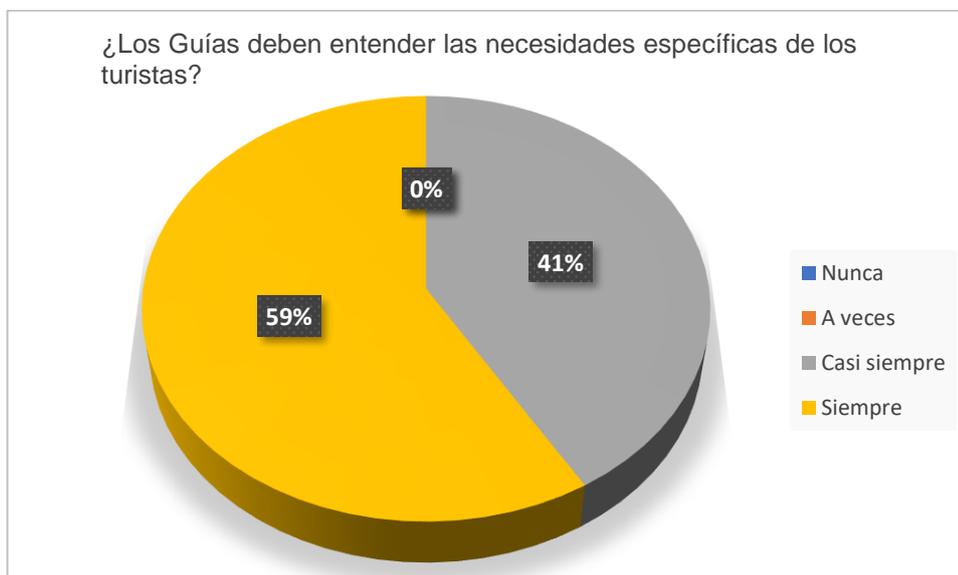


Gráfico 14: Dimensión de Empatía

En este cuadro el 59% de los turistas o viajeros señalan que los Guías deben entender las necesidades específicas de los turistas y el 41% opino que esto debe darse casi siempre. Estas respuestas indican claramente que los turistas requieren de Guías que tengan la capacidad de percibir cuales son las necesidades más importantes que ellos pueden tener, esto en un sentido de anticipación incluso de estas necesidades que sería lo óptimo en cuanto a poder cumplir con las expectativas de servicio de los turistas o viajeros.

Tabla 16: Dimensión de Empatía

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	48	27.59%
Siempre	126	72.41%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia



Gráfico 15: Dimensión de Empatía

En este cuadro se observa que un abrumador 72% de los turistas opinó que la empresa turística debe tener horarios convenientes para todos los turistas, mientras que un 28% opinó que esto debe darse casi siempre. En este caso podemos decir que el tema de horarios, está más relacionado con el tema de disponibilidad para el servicio, un tema que es inherente al servicio turístico, pero que también ocasiona problemas de carácter social a los trabajadores de las empresas turísticas que muchas veces ven como sus horarios de trabajo colisionan con su vida personal o familiar o como se extiende la jornada laboral más allá de lo previsto en función de las necesidades de atención de la empresa.

4.1.5. Resultados de la dimensión elementos tangibles

Tabla 17: Dimensión de Elementos Tangibles

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	40	22.99%
Casi siempre	89	51.15%
Siempre	45	25.86%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

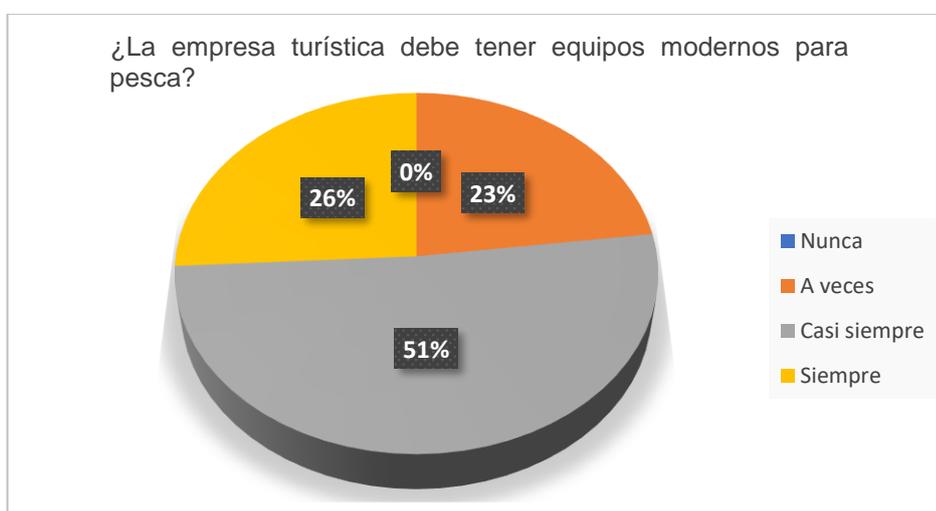


Gráfico 16: Dimensión de Elementos Tangibles

En este cuadro se observa que el 51% de los turistas o viajeros opinaron que la empresa debe tener equipos de pesca modernos casi siempre, un 26% opino que estos equipos modernos con que debe contar la empresa deben estar siempre disponibles y un 23% opino que esta disponibilidad de equipos modernos debe ser así a veces. Esta exigencia en cuanto al equipamiento es compatible con las expectativas de los turistas de recibir la mejor atención, por lo tanto, exigir el mejor equipamiento es parte indisoluble de esto.

Tabla 18: Dimensión de Elementos Tangibles

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	5	2.87%
Casi siempre	87	50.00%
Siempre	82	47.13%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)



Gráfico 17: Dimensión de Elementos Tangibles

En este cuadro el 50% de los turistas o viajeros entrevistados señalaron que las instalaciones de la empresa deben ser atractivas casi siempre, el 47% indicaron que esto debe ser así un 3% señaló que a veces las instalaciones de la empresa deben ser atractivas. Esto se relaciona con la necesidad de disfrute hedonista de los turistas o viajeros que desean contar con un ambiente lo más cuidado y atractivo posible como marco para sus experiencias turísticas, el mismo que les permitirá comunicar a través de fotografías el carácter único o singular de su vivencia, obteniendo así la satisfacción de la necesidad de reconocimiento de acuerdo a la teoría de Maslow.

Tabla 19: Dimensión de Elementos Tangibles

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	1	0.57%
Casi siempre	68	39.08%
Siempre	105	60.34%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

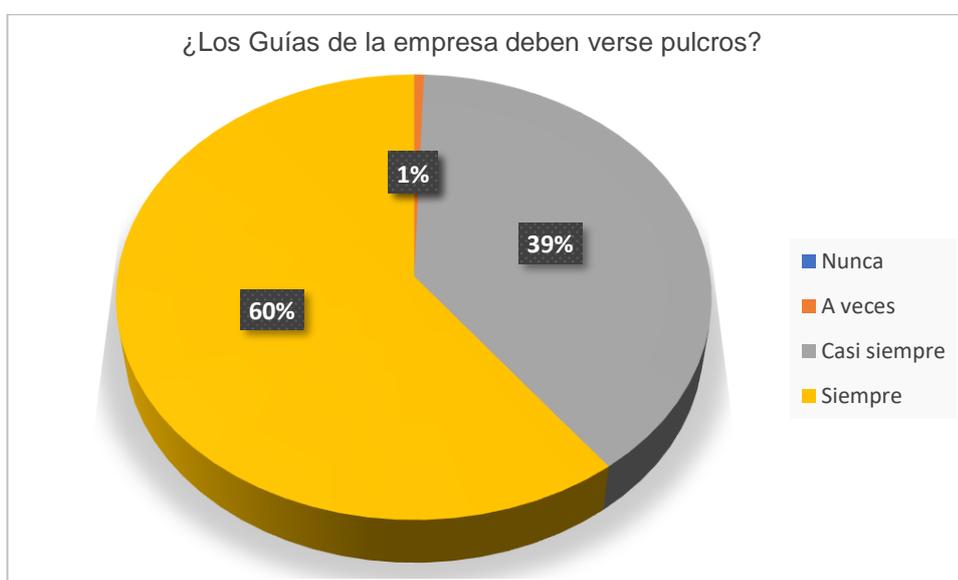


Gráfico 18: Dimensión de Elementos Tangibles

En este cuadro se observa que el 60% de los turistas opina que los Guías, siempre deben verse pulcros, el 39% entiende que esto debe darse casi siempre y solo un 1% piensa que esto debe darse a veces. En este caso podemos decir que el aspecto personal influye en la relación de confianza que se construye entre el Guía y los turistas tanto en cuanto estos fortalezcan este vínculo con acciones o gestos como el de lucir limpios y ordenados para la realización de su servicio.

Tabla 20: Dimensión de Elementos Tangibles

Frecuencia		Porcentaje
Nunca	0	0.00%
A veces	4	2.30%
Casi siempre	82	47.13%
Siempre	88	50.57%
TOTAL	174	100.00%

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

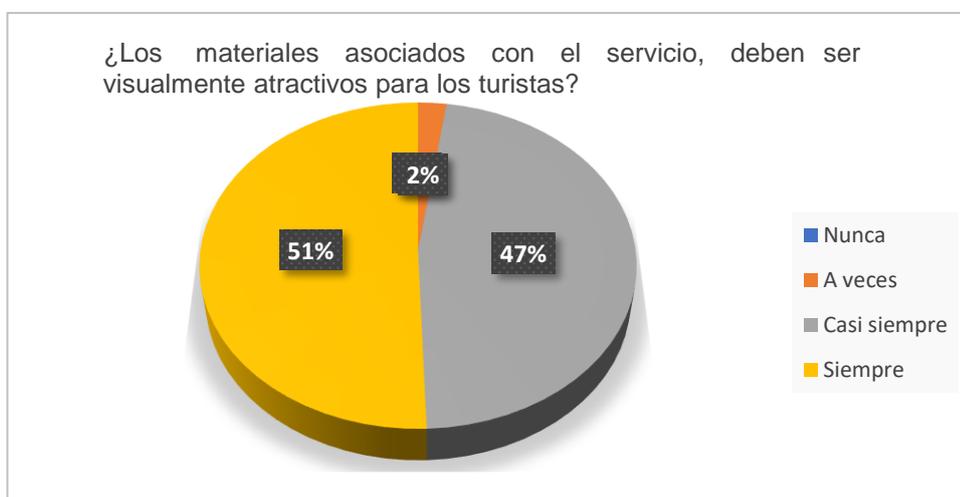


Gráfico 19: Dimensión de Elementos Tangibles

En este cuadro observamos que el 51% de los viajeros encuestados opina que los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para los viajeros o turistas, entre estos entiéndase por ejemplo los botes para navegar en el Lago Yacumama o los chalecos salvavidas entre otros. Un 47% opino que esto debe ser así casi siempre y solo un 2% opino que esto debe ser así a veces.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Propuesta por análisis de brechas en el servicio.

Cuadro 2: Percepción de las dimensiones

promedio	fiabilidad	sensibilida d	segurida d	empatía	elementos tangibles
PERCEPCIONE S	3.63	3.64	3.69	3.63	3.39
ESPECTATIVA S	3	3	3	3	3
BRECHAS	0.63	0.64	0.69	0.63	0.39

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

En el cuadro 1, se observa el promedio en las percepciones en cada una de las dimensiones, así como el promedio general en las expectativas, con lo cual se determinó las brechas también en cada una de las dimensiones, nótese que las brechas son positivas, lo cual indica que los turistas perciben que reciben o más que lo ofrecido.

En las cuatro primeras dimensiones el valor de las brechas está más alejadas del cero, eso indica que ha sido significativa la atención al turista y solo en la dimensión elementos tangibles ha sido menos significativa.

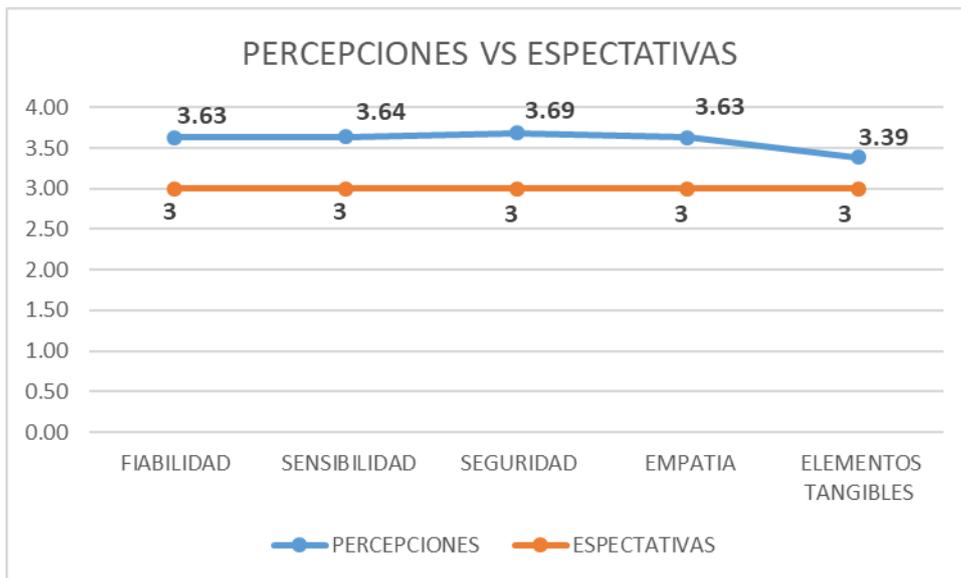
Cuadro 3: Índices de calidad

	fiabilidad	sensibilidad	seguridad	empatía	elementos tangibles
importancia de la dimensión	20%	20%	20%	25%	15%
brecha	0.63	0.64	0.69	0.63	0.39
índice de calidad de servicio (ICS)	0.125	0.128	0.137	0.157	0.058
ICS GLOBAL	0.606				

Fuente: elaboración propia (Daniel-Elizabeth)

En el cuadro 2, se obtuvo los índices de calidad de servicio de acuerdo a la importancia de cada dimensión, y se observa que todos son positivos lo cual indica que la atención percibida superó a las expectativas que tenían los turistas. Las percepciones de los turistas es de 0.606.

La hipótesis planteada se concluye que el índice de calidad en el servicio tiene una relación directa y positiva con la atención y satisfacción que percibieron los turistas.

Cuadro 4: Percepción y Expectativa

Fuente: elaboración propia (Elizabeth-Daniel)

De acuerdo a la gráfica que se muestra, se observa que los turistas en promedio reciben más de lo que esperaban y en la dimensión donde se debe poner mayor atención para mejorar es la dimensión elementos tangibles, ya que a los turistas no les parecen muy atractivas o seguras algunas partes de las instalaciones.

CONCLUSIONES

01 Se logró determinar el nivel de satisfacción de los turistas al visitar el Lago YACUMAMA, encontrando que entre los diferentes aspectos que se evaluaron que el nivel de satisfacción, está entre los más altos en la escala de valoración para servicios turísticos y varía entre el 50% y el 60%, como, por ejemplo:

- El Guía cumple un trabajo de interpretación completo en el que alcanzó un porcentaje de 64%, esto indica que la experiencia es muy gratificante para los turistas o viajeros ya que gracias a una buena interpretación turística el proceso de experiencia – lúdica y de aprendizaje es todo un éxito.
- El Guía si muestra un sincero interés en resolver un problema si este se presenta, que tuvo un porcentaje positivo de afirmación del 65%. Esto es un indicador indiscutible de que existe un servicio dedicado o esmerado para el disfrute de los turistas o viajeros.
- La empresa desempeña bien el servicio por primera vez con su Guía, en este postulado la aceptación positiva o conformidad fue del 61%. Esto significa que la eficiencia es un factor presente en la operatividad de los servicios ofrecidos en el Lago Yacumama y sobre todo en el de Guiado.

02 En cuanto al nivel de satisfacción de los turistas en relación a la atención y servicio prestado por los Guías, podemos concluir que los resultados son muy favorables a la labor de los Guías en el Lago YACUMAMA. Por ello podemos citar los siguientes resultados como testimonio:

- La empresa proporciona sus servicios cuando promete hacerlo a través de su Guía, observamos que el 61% opino que esto es así, esto significa que el Guía, está disponible en los horarios previstos para las actividades del Tour en el Lago YACUMAMA y obviamente esto redundo en el nivel de satisfacción.
- En el caso de la pregunta 19, los turistas entrevistados respondieron que:” el 60% de los turistas opina que los Guías, se ven pulcros” y

esto que obra a favor del cumplimiento de las expectativas de los turistas nos lleva a concluir que la imagen de los Guías pasa a ser un componente que asegura no solo la satisfacción si no también el sentimiento de seguridad de los turistas con relación al servicio que reciben.

- En la pregunta 3, el 61% de los encuestados señalo que la empresa desempeña bien el servicio por primera vez con su Guía, lo que es un indicador muy evidente de que el nivel de satisfacción alcanza los niveles óptimos que aseguran que los turistas pueden recomendar el Lago YACUMAMA o regresar a disfrutar de él.

03 Se logró identificar que la actividad de pesca en el Lago YACUMAMA, proporciona niveles óptimos de satisfacción, esto se concluyó a partir de la respuesta a la pregunta 17 la que indica:

- 51% de los turistas o viajeros opinaron que la empresa tiene equipos de pesca modernos casi siempre, un 26% opino que estos equipos modernos con que debe contar la empresa deben estar siempre disponibles y un 23% opino que esta disponibilidad de equipos modernos debe ser así a veces. El hecho de contar con equipos modernos de pesca y guías competentes con conocimiento suficiente para realizar la actividad con éxito suma mucho a la hora de elevar las ratios de satisfacción de los turistas.

Finalmente podemos concluir que el nivel de satisfacción de los turistas o viajeros en el Lago YACUMAMA con relación a los servicios ofrecidos, sobre todo el de Guiado, que implica la interpretación turística y actividades como la pesca de pirañas proporciona un alto nivel de satisfacción que está muy bien representado por la respuesta positiva de los encuestados, que supera el 61%, por lo tanto creemos que este atractivo turístico debería recibir más atención tanto del sector privado como del sector público que se ocupan de esta actividad en nuestra región.

RECOMENDACIONES

- 01 Recomendamos estructurar más el servicio en el sentido de establecer protocolos para su implementación y de este modo obtener la excelencia en la prestación de servicios en el Lago YACUMAMA.
- 02 Se recomienda a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Madre de Dios (DIRCETUR), desarrolle un programa de promoción turística para este atractivo, en el que convoque el apoyo de PROMPERU e iPerú.
- 03 Se recomienda desarrollar mejor infraestructura de puerto para las embarcaciones que dan servicio en el Lago YACUMAMA.
- 04 Se recomienda desarrollar cartillas informativas para los turistas o viajeros que llegan al Lago YACUMAMA, en inglés y español, sobre las potencialidades ecoturísticas del Lago, destacando las especies más interesantes de flora y fauna que su ecosistema hospeda.
- 05 Se recomienda establecer por escrito los protocolos para la actividad de pesca de Pirañas y al mismo tiempo difundirlo entre los operadores que utilizan este atractivo para luego poder ejercer un control y monitoreo de esta actividad en el Lago, asegurando de esta manera que se ocasione el menor impacto posible en la ictiofauna del Lago YACUMAMA.
- 06 Se recomienda contar con Guías de sitio permanentes que faciliten la visita de turistas o viajeros independientes que lleguen a este atractivo turístico.
- 07 Se recomienda a la directiva de administración del Lago YACUMAMA, desarrollar alianzas estratégicas con Agencias de Viajes y Turismo, Locales y Nacionales para incrementar el número de visitantes.
- 08 Se recomienda mejorar la señalética turística y de seguridad en el Lago YACUMAMA.

- 09 Se recomienda a la junta directiva del Lago YACUMAMA, proponer a la UNAMAD, el desarrollo de un convenio marco para el desarrollo de investigación científica, practicas pre- profesionales y clases prácticas, de estudiantes de las diferentes carreras de la Universidad.
- 10 Se recomienda a la directiva del Lago YACUMAMA, constituirse como Operador Turístico, para comercializar sus servicios a nivel local, nacional e internacional.
- 11 Se recomienda a la Junta directiva del Lago YACUMAMA, desarrollar un plan de manejo ambiental para el lago, que incluya el componente turístico.
- 12 Finalmente se recomienda a la directiva del Lago YACUMAMA, vincularse con mayor fuerza con las instituciones públicas y privadas de la región, para mapear los actores estratégicos que permitan afianzar su desarrollo como empresa con futuro sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

- Achille Courtois, Y. C. (2021). *Estudio de los factores críticos para la reactivación del ecoturismo en el contexto de la Covid-19*. Universidad ESAN, COSTA RICA. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2644/2021_MATC_20-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ALVAREZ., M. M. (213). *"INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACION AL PARA GENERAR SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS: CASO DEL ALBERGUE ESTANCIA BELLO HORIZONTE DEL DISTRITO DE LAS PIEDRAS PROVINCIA DE TAMBOPATA. PUERTO MALDONADO*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/004-3-12-012.pdf>
- Andres Vicente, E. (31 de 12 de 2019). *DESARROLLO-SIGNIFICADOS*. Obtenido de 7Graus: <https://www.significados.com/desarrollo/>
- Antitupa, A. y Vargas, L. (2015.). *Cultur turistica y su contribucion al desarrollo turistico en la ciudad de Puerto Maldonado*. Tesis de licenciatura no publicado, Univeridad Nacional Amazonica de Madre de Dios, Puerto Maldonado.
- ARGUELLES, M. J. (2006). *LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIVIDA EN ENTORNOS VIRTUALES DE FORMA SUPERIOR*. BARCELONA N. Obtenido de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/48524/08.MJMA_8de13.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Armstrong, K. y. (2007). *SATISFACION*. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/html/#:~:text=Kotler%20y%20Armstrong%20\(2007\)%20definen,52](https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/html/#:~:text=Kotler%20y%20Armstrong%20(2007)%20definen,52).
- BACH. NUÑEZ ESPINOZA, H. R. (2017). *CONCIENCIA TURÍSTICA Y DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA PLAYA. HUACHO: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1741>

Baluarto Navarro, K. F. (2019). *Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha, año 2019*. TESIS, IQUITOS. Obtenido de http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/746/BALUARTE_BRAVO_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beltrami, D. (2014). *Revalorización cultural*. Obtenido de <https://djbeltrami.wordpress.com/2014/12/01/revalorizacion-cultural/>

Beltrami, D. (2014). *Revalorización cultural*. wordpress. Obtenido de <https://djbeltrami.wordpress.com/2014/12/01/revalorizacion-cultural/>

Blanco, K. K. (2016). *EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIA TURÍSTICA EN COSTA DE*. Costa de Mafil.

CACERES, V. P. (2003). *TEORIA DE LA EDUCACION*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26252/1/BFILO-PD-LP1-17-353.pdf>

CALTUR. (2007). *Calidad del servicio del Guía de Turismo*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3830/PE_RCEPCI%20DE%20LOS%20TURISTAS%20NACIONALES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20QUE%20BRINDA%20EL%20GU%20DE%20TURISMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carlos Javier Andrade, J. M. (2020). *Análisis y evaluación de la pesca deportiva como atractivo turístico en el noroeste de Santa Cruz*. Universidad Nacional de la Patagonia Austral, Unidad Académica Río Gallegos., Santa Cruz , Argentina. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7756128.pdf&ved=2ahUKEwibrsDA9dr5AhVtHrkGHegIDr4QFnoECBAQAQ&usq=AOvVaw2zqZPSZQe5x95f_EceguWd

Carlos Javier Andrade, J. M. (2020). *PESCA DEPORTIVA*. Obtenido de [file:///C:/Users/PROFESIONAL/Downloads/null%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/PROFESIONAL/Downloads/null%20(7).pdf)

- Casillo Morales, E. (2009). METODO SERVQUAL. CHILE. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>
- Casos Chavez, W. A. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del turista que visita la Casa de la Cultura de la Municipalidad Distrital de Catacaos, año 2017*. TESIS DE MAESTRIA, UNIVERSIDAD DE CESAR VALLEJO, CATACAOS, PIURA. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3235120>
- Castro Montoya, E. M. (2020). *Nivel de satisfacción de turistas nacionales respecto al servicio de guiado en la Huaca de la Luna y Chan Chan*. TESIS DE LICENCIADA, UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, TRUJILLO, LA LIBERTAD. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16626>
- Castro, J. C. (09 de MARZO de 2021). *TURIWEB*. Obtenido de <https://www.turiweb.pe/conoce-la-estrategia-de-reactivacion-del-sector-turismo-propuesta-por-el-mincetur-informe/>
- Chacon, M. (2015.). El proceso de evaluacion en educacion no formal: Un camino para su construccion. *Revista Electrónica Educare*, 19(2), 21-35.
- Chacón-Ortiz, M. (2015). *El proceso de evaluación en educación no formal: Un camino para su construcción*. Costa rica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194138017002.pdf>
- CHOQUE MAMANI, N. -P. (2021). “LA PROMOCIÓN Y EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ASOCIACIÓN DE OPERADORES AGRO ECOTURÍSTICO DE BAJO TAMBOPATA (AOATAM), MADRE DE DIOS 2019”. Puerto Maldonado. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/745/004-3-12-051.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CIPRIANO, W. K. (2014). *PROGRAMA EDUCATIVO “ECOVIDA” PARA MEJORARA LA EDUCACION AMBIENTAL EN LOS ALUMNOS DE*

CCUARTO GRADO DE EDUCACION PRIMARIA DE LA I.E.P.E GRAN UNIDAD ESCOLAR "JOSE FAUSTINO SANCHES CARRION" DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2014. TRUJILLO. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/TESIS%20DIAZ%20SANCHEZ-PAZ%20CIPRIANO(FILEminimizer).pdf

CONCEPTOS BASICOS. (s.f.). Obtenido de <https://www.inapide.ac.cr/mod/book/tool/print/index.php?id=15600>

CONCIENCIA. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/conciencia/>

Cook, T. (2012). Pionero del turismo. infoturistic.wordpress. Obtenido de <https://infoturistic.wordpress.com/2012/08/20/thomas-cook-pionero-del-turismo/>

Cook, T. (20 de agosto de 2012). *infoturistic*. Obtenido de infoturistic: <https://infoturistic.wordpress.com/2012/08/20/thomas-cook-pionero-del-turismo/>

Coral, M. (2017.). *Programa de interiorización para conservar la identidad cultural en los estudiantes de educación primaria de Lamas, San Martín.* Tesis doctoral no publicado,, Universidad Cesar Vallejo, , Lamas.

CORAL, M. E. (2017). "*Programa de interiorización para conservar la identidad cultural en los estudiantes de Educación Primaria de Lamas – San Martín*". TARAPOTO. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12976/panduro_cm.pdf?sequence=1

Cornejo, C. (23 de febrero de 2021). Los tres ejes del plan de reactivación para el turismo peruano. (R. K. Izaguirre, Entrevistador) cusco, cusco, peru. Recuperado el 12 de mayo de 2021, de https://www.hosteltur.com/lat/142504_los-tres-ejes-del-plan-de-reactivacion-para-el-turismo-peruano.html

Cortada, D. (2006). *TURISMO , CULTURA Y DESARROLLO.* Obtenido de <https://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>

- Dager, R. (01 de octubre de 2016). *colibri.net*. Obtenido de colibri.net:
<http://www.colibri.net/2016/01/10/el-buen-anfitrión-cultural-y-turístico/>
- DeConceptos.com. (22 de MAYO de 2018). *DeConceptos.com*. Obtenido de
<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/economico>
- Deming, W. E. (1986). *14 principios de Deming*. Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/14_principios_de_Deming
- Dewey, J. (2008). *Teoría de la Valoración*. Madrid. Obtenido de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602010000100016
- Díaz, W. y Paz, C. (2014). *Programa educativo ECOVIDA para mejorar la educación ambiental en los alumnos de cuarto grado de educación primaria de la I.E.P.E gran unidad escolar José Faustino Sánchez Carrion de la Ciudad de Trujillo*. Tesis de licenciatura no publicado, , Universidad Nacional de Trujillo, , Trujillo.
- Eco. Glenda Gutiérrez Candela, M. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. TESIS UNIVERSITARIO, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL , Guayaquil, ECUADOR. Obtenido de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- ENTORNO TURÍSTICO - HABLEMOS DEL TURISMO*. (2020). Obtenido de
<https://www.entornoturistico.com/conciencia-turistica-factor-relevante-o-solo-una-teoria/>
- Entorno Turístico Staff*. (18 de 01 de 2021). Obtenido de
<https://www.entornoturistico.com/diferencia-entre-turistas-visitantes-excursionistas-y-viajeros/>
- Galindo, C. . (2015). *Turismo y cultura* . Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/galindo_v_lp/capitulo2.pdf

- Gallindo, C. (2015). *turismo y cultura*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/galindo_v_lp/capitulo2.pdf
- Garcia, A. (2005.). *La Evaluacion en el complejo mundo de la educacion*. (Segunda. ed.). Granada (España):: Etic@net.
- García, V. O. (2016). *ANÁLISIS Y CRÍTICA DE LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE PLANES REGIONALES*. mexico. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/#indice>
- Gisolf, M. (22 de octubre de 2010). *turismo en teoria*. Obtenido de turismo en teoria: <http://www.tourismtheories.org/?p=890&lang=es>
- Gobierno, p. (15 de 03 de 22021). *Coronavirus (COVID-19) en Perú*. Obtenido de <https://www.gob.pe/8784-coronavirus-preguntas-y-respuestas-sobre-el-estado-de-emergencia>
- GRANILLA, A. A. (2015). *CULTURA TURÍSTICA Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO*. PUERTO MALDONADO. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/226/004-3-12-024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, F. y. (30 de julio de 2010). *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Hopkins, J. (2020). *Centro de recursos sobre el coronavirus (mapa)*. Obtenido de <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- HOSPITALIDAD*. (21 de 02 de 2017). Obtenido de <https://www.significados.com/hospitalidad/>
- Huaman, M. (2015.). *Educacion ambiental desarrollada por la sociedad zoologica de Frankfort y su influencia en el desarrollo del turismo sostenible en el distrito Tambopata de periodo 2002-2012*. Tesis de

licenciatura no publicado, Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios,, Puerto Maldonado .

HUMANIDADES, R. I. (2017). *UN ESTADO DE LA CUESTIÓN SOBRE LA RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIA TURÍSTICA EN COSTA DE MARFIL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/654/65456040008/html/>

INGAROCA ALANIA, M. D. (2020). *CONCIENCIA TURÍSTICA EN RESTAURANTES DEL CENTRO POBLADO DE MURUHUY-TARMA*. TESIS, HUANCAYO. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6635>

ISABEL, B. A. (2018). *Turismo Educativo y Patrimonio Cultural: un análisis desde las Unidades Educativas de la ciudad de Machala, Provincia de El Oro*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12332/1/TTUACE-2018-HT-CD00017.pdf>

JOHANA, P. Y. (2016). *EL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL DE LA "UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ MARÍA VELAZ" DEL CANTÓN SANTA ROSA*. MACHALA. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9778/1/E-5123_PINZ%C3%93N%20GAONA%20NEIDA%20JOHANA.pdf

JULIAN, P. P. (2015). *PROGRAMA EDUCATIVO*. Obtenido de PROGRAMA EDUCATIVO: <https://definicion.de/programa-educativo/>

JURAN, J. M. (1993). *CONCEPTO DE CALIDAD*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

JUSTES, R. P. (2000). LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS:CONCEPTOS BÁSICOS, PLANTEAMIENTOS GENERALES Y PROBLEMÁTICA. *Investigación Educativa, XVIII(2)*, 287. Obtenido de <http://revistas.um.es/rie/article/view/121001/113691>

Konan Kouassi & Maroto Blanco. (2016). Tesis de licenciatura no publicada, Universidad tecnica de Manchala,, MARFIL .

KOTLER, P. (2000). *SATISFACION DEL CLIENTE* . Obtenido de <https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-definicion/>

La Belle, T. . (2009.). *Educacion no formal y Cambio social en America Latina*. Mexico: : Nueva imagen.

LAURA, J. M. (2015). *EL RESCATE E IMPORTANCIA DE LAS CULTURAS PARA LA VALORACIÓN DE LAS CULTURAS ANCESTRALES DE LA PROVINCIA DE EL ORO*. TESIS , MACHALA - ECUADOR .
Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/5455/1/ECUACE-2015-HT-CD00024.pdf>

León, A. (11 de DICIEMBRE de 2007). *Educere*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000400003

Leonor, H. P. (2020). *Evaluación de la satisfacción de turistas extranjeros en la Ciudad del Cusco mediante el análisis factorial*. MAESTRIA , UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO, PERU, CUSCO. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3938>

Luzuriaga, P. G. (2020). *Reactivación vs turistificación: los retos de las ciudades frente al turismo post*. CANADA: ILAC International College, Canadá.

Madrid, U. A. (s.f.). *TURISMO Y ACTIVIDAD TURISTICA*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es/document/universidad-autonoma-de-madrid/derecho-privado-del-turismo/apuntes/aproximacion-al-concepto-de-turismo-y-de-actividad-turistica/2509053/view>

Marracon, M. (2008.). *Conservacion del patrimonio cultural: Criterios y Norvativa* (Segunda ed.). Madrid:, España. : Sintesis.

- Martinell, A. (2008). *Cultura y desarrollo*. España. Obtenido de https://www.oei.es/historico/cultura/cultura_desarrollo.htm
- MDD, D. . (2021). *CONCIENCIA TURISTICA*. PPT, MADRE DE DIOS. Obtenido de www.dircetur@regionmadrededios.gob.pe
- MEDICOS SIN FRONTERAS* . (12 de 03 de 2020). Obtenido de <https://www.msf.org.ar/actualidad/que-una-pandemiacual-la-diferencia-pandemia-y-epidemia>
- Mera, L. (2015). *El rescate e importancia de las culturas para la valoracion de las culturas ancestrales de la provincia de el Oro*. Tesis de licenciatura no publicado , Universidad tecnica de Manchala,, Manchala.
- Merma Diaz, C. R. (2016). *EL RECURSO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL ALBERGUE EXPLORE' INN, DISTRITO DE TAMBOPATA, REGIÓN MADRE DE DIOS*. TESIS, TAMBOPATA. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/382/004-3-12-033.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meza Cuellar, N. A. (2017). *Valoracion Socioeconomica de la pesca deportiva y referencia por capturar dorado en la zona de los barriles - buena vista, Baja California Sur, por el metodo costo de viaje*. Tesis Universitario, Centro de Investigacion biologicas del noroeste, S.C. , La Paz , Baja california Sur. Obtenido de https://cibnor.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1001/878/1/meza_n.pdf
- MIGUEL, A. M. (2008). *CONSERVACION DEL PATRIMONIO CULTURA. SINTESIS*. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-conservacion-del-patrimonio-cultural/9788497565585/1186113>
- Miguel, P. (2009). *La Educcaion No Formal*. Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-236469_archivo_pdf_documento_antecedentes.pdf

MINCETUR. (2018). *Reglamento de Guia Oficial de Turismo*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/reglamento_ley_del_guia_de_turismo.pdf

MINCETUR. (26 de MARZO de 2021). *RESOLUCION VICEMINISTERIAL*. Obtenido de <file:///C:/Users/CORE%20i5/Downloads/RESOLUCION%20-%20RVM%20N%20004-2021-MINCETUR-VMT%20+%20Anexo.pdf>

Morales, A. (03 de DICIEMBRE de 2020). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/valores/>

Morales, D. V. (21 de julio de 2017). *Hablemos de Turismo* . Obtenido de Hablemos de Turismo : <https://www.entornoturistico.com/conciencia-turistica-factor-relevante-o-solo-una-teoria/>

Morales, F. C. (11 de junio de 2021). *Reactivación económica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reactivacion-economica.html>

MORALES, M. (2009). *EDUCACION NO FORMAL*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/aportes_educacion_no_formaluruaguay.pdf

Muriel, D. (2016.). *Turismo educativo y patrimonio cultural: un analisis desde las unidades educativas de la ciudad de Machala, Provincia de el ORO*. Tesis de licenciatura no publicado, Universidad tecnica de Machala,, Machala.

Ochoa, I. ; Conde, E. y Maldonado, E. (2012). Valoracion de un Producto turistico. *Revista de investigacion en turismo y desarrollo local*,, 5(12), 63,.

Olariaga, L. L. (2000). Evaluacion de Programas Educativos. Obtenido de <https://revistas.um.es/rie/article/view/121041/113731>

- Olivos Roque, R. G. (2018). *NIVEL DE SATISFACCION DEL TURISTA DEL SITIO DE OBSERVACION DE LA COLLPA CHUNCHO, RESERVA NACIONAL TAMBOPATA*. TESINA, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, MADRE DE DIOS , MADRE DE DIOS. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2960/CARATULA_ROCIO%20GERALDINE%20OLIVOS%20ROQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- OMT. (21 de ABRIL de 2018). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/los-operadores-de-turismo.html>
- Ordaz, V y Saldana, G. (2016.). *Analisi y criticas metodologicas para la realizacion de planes regionales*. (segunda. ed.). Guanajuato:: Eumed.net.
- Palacios, M. R. (2019). *CONCIENCIA TURÍSTICA DE LOS POBLADORES EN EL DISTRITO DEL RÍMAC - PERÚ*. LIMA: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762690018/html/>
- PALOMA, T. (05 de 06 de 2020). *Método servqual*. Obtenido de Método servqual: <https://www.youtube.com/watch?v=j1bBLuTTc44>
- Peel , M. (2003). *Servicio al Cliente* . Obtenido de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf
- Perez Perez, Y. J. (2017). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA EL DISTRITO DE CAJAMARCA -2017*. TESIS, UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, CAJAMARCA. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2505>
- Pérez, E. M. (2012). *VALORACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/12/lph.html>

- Pérez, L. L. (2018). *Evaluación de la satisfacción de turistas extranjeros en la Ciudad del Cusco mediante el análisis factorial*. Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3938>
- PEREZ, L. L. (2019). CONSEJO MUNDIAL DE VIAJES Y TURISMO. *CONSEJO MUNDIAL DE VIAJES Y TURISMO*. Obtenido de CONSEJO MUNDIAL DE VIAJES Y TURISMO: <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Press%20Releases/Clave%20El%20Sector%20De%20Viajes%20Y%20Turismo%20En%20La%20Inclusi%C3%B3n%20De%20G%C3%A9nero.pdf?ver=2020-09-28-170535-350>
- PERU, G. D. (14 de ABRIL de 2021). *MINCETUR*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/embajada-del-peru-en-el-salvador/noticias/482618-mincetur-aprobo-estrategia-nacional-para-la-reactivacion-del-turismo-2021-2023>
- Plasencia, M. (2007). *Turismo educativo y patrimonio cultural: un analisis desde las unidades educativas de la ciudad de Machala, Provincia de el ORO*. Tesis de licenciatura no publicado, Universidad Tecnica de Machala, Machala.
- Puertas, M. I. (2017). *CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE VISITA WASÁÍ LODGE, MADRE DE DIOS*. TESIS , TAMBOPATA. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/425>
- Ramirez Céspedes, A. M. (2018). *PROMOCIÓN TURÍSTICA Y DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE BARRANCA, AÑO 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3162/RAM%C3%8DREZ%20C%C3%89SPEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RHODES, A. (04 de 02 de 2015). *ECOTURISMO GENUINO*. Obtenido de <http://www.ecoturismogenuino.com/inicio/2015/02/definiciones->

- Sandoval, L. Z. (2010). *LAS EXPECTATIVAS DE LOS TURISTAS CUANDO CONTRATAN LOS SERVICIOS DE LOS GUIAS DE TURISTAS: UN ENFOQUE CUALITATIVO* . Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v3n2-2010/RIAF-V3N2-2010-5.pdf>
- Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. CAJAMARCA. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Society, A. T. (2020). Obtenido de SERIES INFORMATIVAS: <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf>
- Solis Chalco, M. (2018). *PERCEPCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VOLUNTURISTA EN LA ASOCIACIÓN FAUNA FOREVER, SECRET FOREST TAMBOPATA*. TESIS, MADRE DE DIOS. Obtenido de http://ikua.iiap.gob.pe/Search/Results?filter%5B%5D=-author_facet%3A%22Velazco+Castro%2C+Ena+Vilma%22&filter%5B%5D=-format%3A%22masterThesis%22&filter%5B%5D=institution%3A%22Universidad+Nacional+Amaz%C3%B3nica+de+Madre+de+Dios%22&type=AllFields&page=26
- Soraya, O. V. (2017). *ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS, USUARIOS DE LOS RESTAURANTES DE LA CALLE CHARLES BINFORD, EN SANTA CRUZ - GALÁPAGOS*. TESIS TECNICO , UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, PUERTO AYORA, ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10486/1/T-UCE-0017-H001-2017.pdf>

- Sustentabilidad., R. S. (18 de AGOSTO de 2019). *MEDIO AMBIENTE*.
Obtenido de <https://www.responsabilidadsocial.net/medio-ambiente-que-es-definicion-caracteristicas-cuidado-y-carteles/>
- TURISMO, M. D. (2021). *EVOLUCION CONCEPTUAL: DE CONCIENCIA TURISTICA A CULTURA TURISTICA*. LIMA. Obtenido de <https://www.gob.pe/7648-ministerio-de-comercio-exterior-y-turismo-direccion-de-facilitacion-turistica-y-cultura-turistica-del-mincetur>
- TURISMO, O. M. (17 de DICIEMBRE de 2021). *LOS OPERADORES DEL TURISMO*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/los-operadores-de-turismo.html>
- Tylor, E. (1976.). *Cultura primitiva: Los orígenes de la cultura*. (Vol. segundo). Ayuso,.
- Tylor, E. B. (1976). *LOS ORIGENES DE LA CULTURA*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Edward_Burnett_Tylor
- Unesco. (2012). *Directrices de la UNESCO para el reconocimiento, validación y acreditación de los resultados del aprendizaje no formal e informal*. Instituto de la UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida, Hamburgo, Alemania.
- UNWTO. (s.f.). *World Tourism Organization*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/reiniciar-el-turismo>
- Valencia, E. M. (2016). *Desarrollo de Pesca Deportiva Turística en los Recintos ubicados a orillas del río Los Tintos pertenecientes a la parroquia Tarifa del cantón Samborondón*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL, ECUADOR . GUAYAQUIL: ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/97386/D-P12916.pdf&ved=2ahUKEwi12--F->

9r5AhXyJrkGHS0xDIUQFnoECAgQAQ&usg=AOvVaw11laCap7LZTr
F0kHMCbOvu

VARGAS, M. L. (2012). *Educación ambiental desarrollada por la Sociedad Zoológica de Frankfort y su influencia en el desarrollo del turismo sostenible en el distrito Tambopata del periodo 2002 - 2012*. PUERTO MALDONADO. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/004-3-12-019.pdf

Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y Desarrollo local*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Varisco, C. (2008.). *Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La competitividad de Iso destinos turísticos de sol y plan*. Tesis de postgrado no publicado, Universidad Nacional de Mar de Plata,, Argentina.

Varisco, C., & Graciela Benseny, N. P. (16 de MAYO de 2016). *CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL*. Obtenido de *CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL*: <http://nulan.mdp.edu.ar/2490/>

VICEMINISTERIAL, R. (26 de MARZO de 2021). *MINCETUR*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1764327/RVM%20N%20004-2021-MINCETUR-VMT%20%2B%20Anexo.pdf.pdf>

Zita, A. (01 de ENERO de 2019). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/conocimiento/>

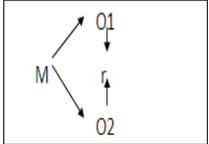
ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Operacionalización De Las Variables

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1	NIVEL DE SATISFACCIÓN	fiabilidad	Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas
		Sensibilidad	Trabajo de Guías
		Seguridad	Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas
		Empatía	Trabajo del Guía
		Elementos Tangibles	Excursión de Pesca de Pirañas

Anexo 02: Matriz de consistencia

TITULO: "Nivel de satisfacción de los Turistas en el Lago Yacumama del Distrito las Piedras, en el periodo 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Lago Yacumama en el Distrito las Piedras, en el periodo 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención y servicio prestado por el guía?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción que origina la pesca deportiva de pirañas?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el Nivel de satisfacción de los turistas al visitar el lago yacumama. Del distrito las piedras, periodo 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir el nivel de satisfacción de los turistas en relación a la atención y servicio prestado por el guía.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción que origina la pesca deportiva de pirañas.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Los Turistas que visitan el Lago YACUMAMA experimentan satisfacción por los servicios recibidos durante la visita</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La satisfacción experimentada por los turistas con respecto al servicio prestado por el guía es óptima.</p> <p>La satisfacción de los turistas con respecto a la pesca deportiva de pirañas es óptima.</p>	<p>Variable 1</p> <p>NIVEL DE SATISFACCION</p>	<p>FIABILIDAD</p> <p>SENSIBILIDAD</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>EMPATÍA</p> <p>ELEMENTOS TANGIBLES</p>	<p>Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas.</p> <p>Trabajo de Guías.</p> <p>Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas.</p> <p>Trabajo del Guía</p> <p>Excursión de Pesca de Pirañas.</p>	<p>Método</p> <p>Descriptivo y Explicativo</p> <p>Diseño</p> <p>No Experimental Tipo de investigación Aplicada, Con un Enfoque Cualitativo.</p> 	<p>Población</p> <p>317 Turistas que visitaron el lago yacumama.</p> <p>Muestra</p> <p>174 Turistas encuestados.</p>

Anexo 03: Instrumento



ANEXO 2: INSTRUMENTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Académica Profesional de Ecoturismo

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022

Buen día estimado Profesional, el presente estudio está siendo realizado por Daniel Racua Cachique y Elizabeth Lleras Mamani, estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con el fin realizar un proyecto de intervención que tiene como objetivo mejorar y fortalecer el desarrollo de la actividad Turística en el Lago Yacumama agradecemos de antemano su colaboración, la cual será un aporte para la presente investigación. Gracias.

Escala de valor.

N = Nunca = 1 A veces = AV = 2 Casi siempre = CS = 3 Siempre = S = 4

Nº	VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCION	1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: Dimensión de fiabilidad (Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas)		1	2	3	4
1	El Guía cumple con realizar un trabajo de interpretación completo.				
2	Cuando el turista tiene un problema, el Guía muestra un sincero interés en resolverlo.				
3	La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez con su Guía.				
4	La Empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo a través de su Guía.				
DIMENSIÓN 2: Dimensión de sensibilidad (Trabajo de Guías)		1	2	3	4
1	El Guía debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				
2	El Guía de la empresa debe dar un servicio rápido.				
3	El Guía, debe estar dispuesto a ayudar a los turistas.				
4	El Guía de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupado para ayudar a los turistas				
DIMENSIÓN 3: Dimensión de seguridad (Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas)		1	2	3	4
1	El comportamiento del Guía durante la actividad de Pesca de Pirañas, debe infundir confianza en los turistas.				
2	El Turista debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.				
3	El Guía, deben ser cortés de manera constante con los turistas.				
4	El Guía de la empresa, debe tener suficiente conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.				
DIMENSIÓN 4: Dimensión de empatía (Trabajo del Guía)		1	2	3	4
1	El Guía debe dar atención individualizada a los turistas.				
2	La empresa turística debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los turistas.				
3	Los Guías deben entender las necesidades específicas de los turistas				
4	La empresa turística debe tener horarios de atención convenientes para todos los turistas.				
DIMENSIÓN 5: Dimensión de elementos tangibles (Excursión de Pesca de Pirañas)		1	2	3	4
1	La empresa turística debe tener equipos modernos para pesca.				
2	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.				
3	Los Guías de la empresa deben verse pulcros.				
4	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los turistas.				



ANEXO 2: INSTRUMENTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
 Escuela Académica Profesional de Ecoturismo

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL
 DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022**

Buen día estimado Profesional, el presente estudio está siendo realizado por Daniel Racua Cachique y Elizabeth Lleras Mamani, estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con el fin realizar un proyecto de intervención que tiene como objetivo mejorar y fortalecer el desarrollo de la actividad Turística en el Lago Yacumama agradecemos de antemano su colaboración, la cual será un aporte para la presente investigación. Gracias.

Escala de valor.

N = Nunca = 1

A veces = AV = 2

Casi siempre = CS = 3

Siempre = S = 4

N°	VARIABLE: NIVEL DE SATISFACCION	1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: Dimensión de fiabilidad (Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas)		1	2	3	4
1	El Guía cumple con realizar un trabajo de interpretación completo.				
2	Cuando el turista tiene un problema, el Guía muestra un sincero interés en resolverlo.				
3	La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez con su Guía.				
4	La Empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo a través de su Guía.				
DIMENSIÓN 2: Dimensión de sensibilidad (Trabajo de Guías)		1	2	3	4
1	El Guía debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				
2	El Guía de la empresa debe dar un servicio rápido.				
3	El Guía, debe estar dispuesto a ayudar a los turistas.				
4	El Guía de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupado para ayudar a los turistas				
DIMENSIÓN 3: Dimensión de seguridad (Trabajo de Guías y Actividad de Pesca de Pirañas)		1	2	3	4
1	El comportamiento del Guía durante la actividad de Pesca de Pirañas, debe infundir confianza en los turistas.				
2	El Turista debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.				
3	El Guía, deben ser cortés de manera constante con los turistas.				
4	El Guía de la empresa, debe tener suficiente conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.				
DIMENSIÓN 4: Dimensión de empatía (Trabajo del Guía)		1	2	3	4
1	El Guía debe dar atención individualizada a los turistas.				
2	La empresa turística debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los turistas.				
3	Los Guías deben entender las necesidades específicas de los turistas				
4	La empresa turística debe tener horarios de atención convenientes para todos los turistas.				
DIMENSIÓN 5: Dimensión de elementos tangibles (Excursión de Pesca de Pirañas)		1	2	3	4
1	La empresa turística debe tener equipos modernos para pesca.				
2	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.				
3	Los Guías de la empresa deben verse pulcros.				
4	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para los turistas.				

Anexo 04: Solicitud de autorización para realización de estudio



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad de Peru"



Puerto Maldonado, 21 de febrero del 2022.

CARTA N°002-2022/ELLM-DRC

Señora:

Clara Huembe Gonzales

Presidenta de la Asociación de Agricultores Ecológicos Santa Teresa.

Presente. -

ASUNTO: SOLICITAMOS AUTORIZACION PARA REALIZAR TESIS

Mediante la presente nos dirigimos a Ud., para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de Bachilleres de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, de la Escuela Profesional de ECOTURISMO.

Tenemos como interés en realizar un Trabajo de Investigación para optar nuestro Título Profesional, en el Atractivo Turístico "El Lago Yacumama" que se encuentra en jurisdicción de su Asociación el cual usted lidera.

Por tal razón. Solicitamos a Ud. La **AUTORIZACION** correspondiente para poder poner en desarrollo el plan que tenemos sobre este trabajo de investigación que tiene como Título:

"EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022"

Agradecemos anticipadamente su aceptación a la presente, quedando de usted muy reconocidos.

Atentamente,

ELIZABETH LLERAS MAMANI
DNI: 74927827
CEL 973 068 799

DANIEL RACUA CACHIQUE
DNI: 42102405
CEL 946791201

Clara Huembe Gonzales
Presidenta.

Anexo 05: Solicitud de validación de instrumentos**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS****FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Académica Profesional de Ecoturismo**

Puerto Maldonado, 25 de agosto del 2022

Señor (a):

DOCENTE DE LA UNVIERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOSPRESENTE. -**Asunto: Validación de Instrumentos**

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. Para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando la investigación científica sobre el tema:

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL
DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022**

Como especialistas en investigación científico-turística con amplia experiencia en el tema. Solicito su colaboración para que emita su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos adjuntos, a fin de calcular indicadores subjetivos de validez, Calificando elemento por elemento a partir de sus puntuaciones con la respectiva escala de respuesta.

Mucho apreciaremos pueda evaluar el referido documento, para ello adjuntamos lo siguiente:

1. La matriz de consistencia.
2. Instrumentos de recojo de información.
3. Fichas de evaluación del Instrumento.

Agradecemos a Ud. la atención a la presente, como también deseo expresarle la consideración más distinguida.

Atentamente,



Bach. LLERAS MAMANI, Elizabeth
DNI: 74527827

Investigadores

Bach. RACUA CACHIQUE, Daniel
DNI: 42102405

Anexo 06: Fichas de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Académica Profesional de Ecoturismo

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organización lógica.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100%

III. OPINIÓN DE VALIDACIÓN
 Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Puerto Maldonado, 25 de agosto del 2022	23880813		973678585
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Académica Profesional de Ecoturismo

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100%
III. OPINIÓN DE VALIDACIÓN						
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN						
Puerto Maldonado, 25 de agosto del 2022 31/08/2022		29691933			986818068	
Lugar y fecha		DNI	Firma del Experto		Teléfono	



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
Escuela Académica Profesional de Ecoturismo

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del Instrumento
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100%

III. OPINIÓN DE VALIDACIÓN
 Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Puerto Maldonado, 25 de agosto del 2022	41249303		941027667
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Anexo 07: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Puerto Maldonado, 25 de Febrero el 2022.

Señores Estudiantes:

La Asociación de Agricultores Ecológicos Santa Teresa;
aceptamos la carta N 002-2022, donde los bachilleres:

- Bach. Elizabeth Lleras Mamani.
- Bach. Daniel Racua Cachique.

Solicitan desarrollar el trabajo de investigación titulada: "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022".

Donde la asociación se compromete a brindar las facilidades para el desarrollo de esta.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, y reiterándole mis cordiales saludos quedo de Ud.

Atentamente.



CLARA HUESEMBRE GONZALES
PRESIDENTE DE LA ASOCIACION

SOLICITUD DE INSCRIPCION

Puerto Maldonado, 02 de septiembre del 2022.

Señora:

DRA. MIRELLA ROSA LUZ GAVIDIA CANAQUIRI,
DECANA DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

Presente.

Previo un atento saludo, por intermedio de la presente, en nuestra condición de Bachilleres; adscrito al departamento Académico de Ecoturismo.

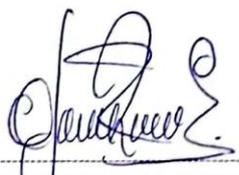
Nosotros: Bach. Elizabeth Lleras Mamani, identificada con DNI 74527827 y Bach. Daniel Racua Cachique, identificado con DNI 42102405; De la Escuela Profesional de ECOTURISMO, SOLICITAMOS A USTED LA INSCRIPCIÓN de nuestro Proyecto de Tesis Titulado; "*Nivel De Satisfacción De Los Turistas En El Lago Yacumama Del Distrito Las Piedras, En El Periodo 2022*".

Por lo expuesto rogamos a Usted, acceder a nuestra petición y reiterándole nuestros cordiales saludos quedando de Ud.

Atentamente.



BACH. ELIZABETH LLERAS MAMANI
DNI 74527827



BACH. DANIEL RACUA CACHIQUE
DNI 42102405



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAMAD
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Coordinador del Repositorio Institucional de la UNAMAD (RI-UNAMAD) integrado al Repositorio Institucional al Repositorio Nacional Digital ALICIA de CONCYTEC, otorga la presente **Constancia de Originalidad**, según los resultados del análisis de originalidad al que fue sometido el documento remitido con las siguientes especificaciones:

Información de análisis del documento

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022		
TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	<input type="checkbox"/> tesis	<input type="checkbox"/> Informe de investigación	<input type="checkbox"/> Otro
NOMBRE DEL ARCHIVO	INFORME FINAL TESIS _DANIEL-ELIZABETH ECOTURISMO.docx		
NÚMERO DE PÁGINAS	107	TAMANO DEL ARCHIVO (MB/KB)	8.63 MB
PORCENTAJE DE SIMILITUD	18%	RESULTADO	APROBADO ¹
SOFTWARE DE ANÁLISIS	TURNITIN	FECHA DE ANÁLISIS	20/04/2023

Información del(os) solicitante(s)

Nombres y apellidos del(os) solicitante(s)	1. Bach. LLERAS MAMANI, Elizabeth 2. Bach. RACUA CACHIQUE, Daniel	Verifique su autenticidad en: 
Correo electrónico de remisión		
Documento de referencia y fecha de remisión	Oficio N° 196-2023-UNAMAD-R/FEC-D.,	

Constancia que se expide a petición del (los) interesado(s) en la ciudad de Puerto Maldonado, a los veintiún (21) días del mes de abril del 2023.

Atentamente.

Faraon Quispe Huallpa
cn=Faraon Quispe Huallpa
gn=Faraon Quispe Huallpa
c=Andorra l=AD
o=UNAMAD
ou=Repositorio Institucional
e=fquispe@unamad.edu.pe
Acepto los términos
definidos por la colocación
de mi firma en este
documento
2023-04-21 09:32-05:00

RI-UNAMAD
C.C.
Archivo

Bach. Faraón C. Quispe Huallpa
Repositorio Institucional - UNAMAD

¹ Porcentaje de similitud máximo aceptable (19% para el caso de TURNITIN, 5% para el caso de URKUND) establecido en REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD EN TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS-REOT1, aprobado con Resolución 497-2019-UNAMAD-CU



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"
 "Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

Resolución de Decanatura
N° 198-2023-UNAMAD-R-FEC-D

Puerto Maldonado, 22 de mayo de 2023

VISTO:

El expediente N°1511, que contiene la Carta S/N, de fecha 22 de mayo de 2023, mediante el cual los tesisistas Br. **ELIZABETH LLERAS MAMANI** y Br. **DANIEL RACUA CACHIQUE**, solicitan fecha y hora de sustentación de la tesis intitulada "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022" y el Informe N° 008-2023/ECOTURISMO/GEC, de fecha 12 de abril de 2023, suscrito por el Jurado Revisor, mediante el cual comunica que la tesis ha sido encontrado conforme dentro de los parámetros establecidos y se recomienda continuar con el trámite administrativo.

CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 27297 de fecha 5 de julio del año 2000 se crea la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y mediante Resolución N° 626-2009-CONAFU de fecha 27 de noviembre 2009 se concede la Autorización Definitiva de Funcionamiento.

Que, mediante Resolución de Comité Electoral Universitario N° 009-2019-UNAMAD-CEU, de fecha 19 de agosto del 2019, en su artículo primero se proclama a la Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri como Decana de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, a partir del 19 de agosto de 2019 hasta el 19 de agosto de 2023.

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAMAD, aprobado con Resolución N°288-2022-UNAMAD-CU, de fecha 31 de mayo de 2022, regula el procedimiento para conferir grados académicos y títulos profesionales; se establece las modalidades para la obtención del Título Profesional, la realización del trabajo de investigación, proyecto de tesis o el trabajo de suficiencia profesional.

Que, el Capítulo XXI "De la Sustentación de tesis", del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, establece los lineamientos para la sustentación de tesis.

Que, conforme al artículo 93° A del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNAMAD, señala: Determinada en forma favorable la tesis, el postulante deberá de solicitar fecha y hora.

Que, mediante Resolución de Decanatura N°541-2022-UNAMAD-R-FEC-D, de fecha 14 de setiembre de 2022, se **CONFORMA**, la Comisión Revisora Ad Hoc del Proyecto de Investigación intitulado "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022", presentado por los tesisistas Br. **ELIZABETH LLERAS MAMANI** y Br. **DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la Carrera Profesional de Ecoturismo, quedando integrado por los siguientes docentes: M.Sc. Gloria Echegaray Carreño (Presidenta), M.Sc. Oscar Gustavo Guadalupe Zevallos (Secretario), M.Sc. Ayli Milagros Vera Rosales (Vocal) y M.Sc. John César Flores Flores (Accesitario).

Que, mediante Resolución de Decanatura N°569-2022-UNAMAD-R-FEC-D, de fecha 23 de setiembre de 2022, se aprueba el Proyecto de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022", presentado por los tesisistas Br. **ELIZABETH LLERAS MAMANI** y Br. **DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la Carrera Profesional de Ecoturismo, reconociéndose como asesor al Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez, docente ordinario adscrito al Departamento Académico de Ecoturismo.

UNAMAD: "Parque Científico Tecnológico Sostenible con Investigación e Innovación"

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160, Pabellón B, tercer piso
 Celular N° 975 845 277; E mail: fecoturismo@unamad.edu.pe
 Puerto Maldonado – Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

Resolución de Decanatura

N° 198-2023-UNAMAD-R-FEC-D

Puerto Maldonado, 22 de mayo de 2023

...página 02...

Que, por Resolución de Decanatura N°051-2023-UNAMAD-R-FEC-D, de fecha 08 de marzo de 2023, se resuelve, modificar el Artículo 1° de la Resolución de Decanatura N°018-2023-UNAMAD-R-FEC-D, en lo concerniente a la conformación del Jurado Evaluador del informe final de tesis intitulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022"**, presentado por los tesisistas **Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI** y **Br. DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la **Carrera Profesional de Ecoturismo**, quedando integrado por los siguientes docentes: M.Sc. Gloria Echegaray Carreño (Presidenta), M.Sc. Oscar Gustavo Guadalupe Zevallos (Secretario), M.Sc. Ayli Milagros Vera Rosales (Vocal) y M.Sc. John César Flores Flores (Accesitario).

Que, mediante Informe N° 008-2023/ECOTURISMO/GEC, de fecha 12 de abril de 2023, el Jurado Revisor: M.Sc. Gloria Echegaray Carreño (Presidenta), M.Sc. Oscar Gustavo Guadalupe Zevallos (Secretario) y M.Sc. Ayli Milagros Vera Rosales (Vocal), comunica a la Decana de la Facultad de Ecoturismo Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri, que por unanimidad se aprueba el informe final de la tesis intitulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022"**, presentado por los tesisistas **Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI** y **Br. DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la **Carrera Profesional de Ecoturismo**, firmando en señal de conformidad al haber sido encontrado conforme dentro de los parámetros establecidos y recomienda continuar con el trámite administrativo.

Que, conforme a la Constancia de Originalidad emitida por el Vicerrectorado de Investigación, de fecha 21 de abril de 2023, hace constar que luego de la revisión con el software antiplagio al que fue sometido la tesis presentado por los tesisistas **Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI** y **Br. DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la **Carrera Profesional de Ecoturismo**, tiene como resultado un 18% de similitud, encontrándose aptos para su sustentación y posterior publicación.

Que, mediante Carta S/N, de fecha 22 de mayo de 2023, (expediente N°1511), los tesisistas **Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI** y **Br. DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la **Carrera Profesional de Ecoturismo**, solicitan fecha y hora de sustentación de la tesis, adjuntando los requisitos establecidos para dicho procedimiento administrativo, por lo que se considera pertinente emitir la presente resolución.

En uso de las facultades conferidas por la Ley Universitaria N°30220 y el Estatuto de la UNAMAD.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: AUTORIZAR, la sustentación y defensa de la tesis intitulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022"**, presentado por los tesisistas **Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI** y **Br. DANIEL RACUA CACHIQUE**, de la **Carrera Profesional de Ecoturismo**.

ARTÍCULO 2: SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación de la tesis intitulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022"**, el día **miércoles 31 de mayo de 2023**, a horas **11:00 a.m.** en la Sala de Grados de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

UNAMAD: "Parque Científico Tecnológico Sostenible con Investigación e Innovación"

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160, Pabellón B, tercer piso

Celular N° 975 845 277; E mail: fecoturismo@unamad.edu.pe

Puerto Maldonado - Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"
 "Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

ARTICULO 3°: NOMBRAR y CITAR, a los miembros del Jurado Dictaminante al acto académico de sustentación y defensa de tesis.

- | | |
|--|-------------|
| • M.Sc. Gloria Echegaray Carreño | Presidente |
| • M.Sc. Oscar Gustavo Guadalupe Zevallos | Secretaria |
| • M.Sc. Ayli Milagros Vera Rosales | Vocal |
| • M.Sc. John César Flores Flores | Accesitario |

ARTICULO 4°: NOTIFICAR, al asesor del Proyecto de Investigación al **Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez**, docente ordinario adscrito al Departamento Académico de Ecoturismo.

ARTÍCULO 5°: PUBLICAR, la presente resolución en lugar visible de la Institución conforme al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAMAD.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 Dra. Mirreila Gaviola Candquiri
 DECANO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 M. Sc. Jorge E. Pérez Stately
 SECRETARIO ACADÉMICO

C.c
 Tesistas (02)
 Asesor (01)
 MPLGC/Decano
 JEPS/Secretario Académico
 MRER/Apoyo Académico

UNAMAD: "Parque Científico Tecnológico Sostenible con Investigación e Innovación"

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160, Pabellón B, tercer piso

Celular N° 975 845 277; E mail: fecoturismo@unamad.edu.pe

Puerto Maldonado – Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
UNIVERSIDAD LICENCIADA
 Resolución del Consejo Directivo N° 132-2019-SUNEDU/CDN
 (10/10/2019)

Resolución de Decanatura
N° 569-2022-UNAMAD-R-FEC-D

Puerto Maldonado, 23 de setiembre de 2022

VISTO:

El expediente N°3084, que contiene el Informe N°05-2022-/ECOTURISMO/GEC, de fecha 20 de setiembre de 2022, mediante el cual la Comisión Revisora Ad Hoc comunica que el proyecto de investigación intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022", presentado por los tesisistas Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI y Br. DANIEL RACUA CACHIQUE, de la Carrera Profesional de Ecoturismo, cumple con los lineamientos establecidos para su ejecución.

CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 27297 de fecha 5 de julio del año 2000 se crea la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y mediante Resolución N° 626-2009-CONAFU de fecha 27 de noviembre 2009 se concede la Autorización Definitiva de Funcionamiento.

Que, por Resolución del Consejo Directivo N°132-2019-SUNEDU/CDN, de fecha 10 de octubre del 2019, se otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, para ofrecer el servicio educativo universitario en su sede conformada por sus dos (02) locales ubicadas en la provincia de Tambopata, Departamento de Madre de Dios, con una vigencia de seis (06) años.

Que, mediante Resolución de Comité Electoral Universitario N° 009-2019-UNAMAD-CEU, de fecha 19 de agosto del 2019, en su artículo primero se proclama a la Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri como Decana de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, a partir del 19 de agosto de 2019 hasta el 19 de agosto de 2023.

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAMAD, aprobado con Resolución N°288-2022-UNAMAD-CU, de fecha 31 de mayo de 2022, regula el procedimiento para conferir grados académicos y títulos profesionales; se establece las modalidades para la obtención del Título Profesional, la realización del trabajo de investigación, proyecto de tesis o el trabajo de suficiencia profesional.

Que, mediante Resolución de Decanatura N°118-2022-UNAMAD-R-FEC-D, de fecha 18 de marzo de 2022, se **CONFORMA**, la Comisión Revisora Ad Hoc del Proyecto de Investigación intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022", presentado por los tesisistas Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI y Br. DANIEL RACUA CACHIQUE, de la Carrera Profesional de Ecoturismo, quedando integrado por los siguientes docentes: M.Sc. Gloria Echegaray Carreño (Presidenta), M.Sc. Oscar Gustavo Guadalupe Zevallos (Secretario), M.Sc. Aylí Vera Rosales (Vocal) y M.Sc. John César Flores Flores (Accesitaria).

Que, mediante Informe N° 05-2022-/ECOTURISMO/GEC, de fecha 20 de setiembre de 2022 (Expediente N° 3084), la Comisión Revisora Ad Hoc, en atención al Oficio Múltiple N°218-2022-UNAMAD-R/FEC-D, y a la solicitud de revisión del proyecto de investigación presentado por los tesisistas Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI y Br. DANIEL RACUA CACHIQUE de la Carrera Profesional de Ecoturismo, con el compromiso de asesoría del Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez, comunica que el proyecto de tesis cumple con los lineamientos establecidos para su ejecución; por lo que es pertinente emitir la presente resolución.

En uso de las Facultades conferidas por la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAMAD.

UNAMAD: "Investigación, Innovación y Emprendimiento Global"

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160, Pabellón B, tercer piso
 Celular N° 975 845 277; E mail: fecoturismo@unamad.edu.pe
 Puerto Maldonado – Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
 UNIVERSIDAD LICENCIADA
 Resolución del Consejo Directivo N° 132-2010-SUNEDU/CDN
 (10/10/2019)

Resolución de Decanatura N° 569-2022-UNAMAD-R-FEC-D

...página 02...

Puerto Maldonado, 23 de setiembre de 2022

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°: APROBAR, el Proyecto de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS EN EL LAGO YACUMAMA DEL DISTRITO LAS PIEDRAS, EN EL PERIODO 2022", presentado por los tesisistas Br. ELIZABETH LLERAS MAMANI y Br. DANIEL RACUA CACHIQUE, de la Carrera Profesional de Ecoturismo.

ARTICULO 2°: RECONOCER, como asesor del Proyecto de Investigación al Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez, docente ordinario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

ARTICULO 3°: REGISTRAR, en el Libro de Proyectos de Investigación de la Facultad el título del proyecto, el nombre de los tesisistas, nombre del asesor y número de la resolución que aprueba el proyecto de investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO
[Signature]
 Dra. Mirella Gavilán Canaquiri
 DECANO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
 FACULTAD DE ECOTURISMO

[Signature]
 Dra. Ruth Torrey Medrano
 SECRETARIA ACADÉMICA

C.c.
 Tesisistas (02)
 Asesor (02)
 Archivo
 MRLG/Decana
 RTM/Secretaría Académica
 MREP/apoyo Sec. Académica

UNAMAD: "Investigación, Innovación y Emprendimiento Global"

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160, Pabellón B, tercer piso
 Celular N° 975 845 277; E mail: facoturismc@unamad.edu.pe
 Puerto Maldonado – Madre de Dios