



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISTAS EN EL
IDIOMA JAPONES DE LA AGENCIA DE VIAJES SHIN PERU
TRAVEL E.I.R.L. CUSCO - 2019**

PRESENTADO POR:

Bach. JUAN PASTORISA VELASCO

ATAULLUCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADO EN TURISMO

ASESORA:

Mgt. Roxana Eliet Calderón Mendoza

CUSCO – PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO. Mgt. HERMINIA CALLO SANCHEZ.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración con la presente tesis titulada: “DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISTAS EN EL IDIOMA JAPONES DE LA AGENCIA DE VIAJES SHIN PERÚ TRAVEL E.I.R.L. CUSCO - 2019”.

Con el objeto de Optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

La presente tesis ha sido elaborada gracias a las enseñanzas recibidas en las aulas de la Escuela Profesional de Turismo y conocimiento compartido de los docentes que ahora nos permite identificar los problemas que se presentan y dar solución de forma coherente y profesional para beneficio de los turistas, la empresa y la comunidad turística.

Agradezco a la Universidad y a mi asesora que con sus conocimientos me guiaron a la culminación de la presente tesis.

Bach. Juan Pastorisa Velasco Atauluco



INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación intitulado Desempeño laboral de los Guías de Turistas en el idioma Japonés de la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019, se ha desarrollado tomando en cuenta la necesidad de determinar el desempeño laboral de los profesionales guías en idioma japonés cumpliendo con las exigencias de la investigación.

La presente tesis consta de cinco capítulos:

El Capítulo I: Introducción, con la descripción del problema y formulación del mismo, objetivos de la investigación, la justificación y la delimitación.

El Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes de la Investigación, internacionales, nacionales y locales, Bases legales y teóricas, así como el Marco conceptual con las variables.

El Capítulo III: Método de Investigación, tipo de investigación, diseño, enfoque, alcance, población y muestra.

En Capítulo IV: Tenemos el análisis e interpretación de los resultados.

En Capítulo V: Se tiene la discusión y las propuestas.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones y los anexos.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado Desempeño Laboral de los Guías de Turistas en el Idioma Japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019. Se realizó el planteamiento y formulación del problema para conocer cuál es el nivel del desempeño laboral de los guías de turistas en cuanto a la eficiencia, la eficacia y la calidad de servicios de los mismos y se planteó los objetivos con el fin de conocer, analizar y determinar el desempeño laboral. Se tomaron en cuenta diferentes teorías, antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados al tema de investigación como el desempeño laboral. La metodología de investigación es básica con enfoque cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental, así como el alcance de la investigación es descriptivo.

Se ha tomado en cuenta una población total de cincuenta turistas de nacionalidad japonesa que arribaron por intermedio de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L a quienes se les aplicó el instrumento de medición como la encuesta para conocer el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas, obteniendo los resultados y las conclusiones a las que se llegaron que un 54% del desempeño laboral de los guías de turistas es eficaz, un 30% de los turistas que el desempeño laboral es eficiente y un 40% de los turistas encuestados considera que la calidad de servicios recibidos es regular.

Palabras claves: Desempeño laboral, eficiencia, eficacia y calidad de servicios.



ABSTRACT

This research work called Job Performance of the Japanese Tour Guides of the Shin Peru Travel Agency E.I.R.L Cusco - 2019. The approach and formulation of the problem that was carried out in order to know the level of work performance of the tour guides which concerns in efficiency, effectiveness and quality of service, and the objectives were set in order to know and analyze the workers performance. In this research work, we considered different theories, international, national and local precedents about the research topic such as the workers performance, as well as the job performance. The methodology in this investigation was designed on the quantitative focus, the non-experimental focus as well as the descriptive focus.

The target group for this research consists on fifty Japanese citizens who arrived to our city with the Shin Peru Travel Agency E.I.R.L service. So, it has been taken a survey to them in order to know the work level of the tour guides. The achievement of the results and conclusions show that 54% of the work performance of tour guides is effective, 30% of tourists whose work performance is efficient, and 40% of the tourists surveyed consider that the quality of service received is below the right standard.

Keywords: Job performance, efficiency, effectiveness and service quality.

AGRADECIMIENTO



A la Universidad Andina del Cusco, en especial a la Escuela Profesional de Turismo por darme la oportunidad de culminar mi carrera profesional.

A los docentes de la escuela profesional de turismo, a mi asesora Mgt. Roxana Calderón y a todos los docentes de la Facultad de Ciencias y Humanidad de la Universidad Andina del Cusco, que con sus enseñanzas y conocimientos permitieron la culminación del este trabajo de investigación.

El Tesista Bach. Juan pastorisa Velasco Atauluco



DEDICATORIA

A Dios y a mis queridos padres Miguel y Emiliana, por darme la oportunidad en esta vida con ejemplo de trabajo y superación.

A mi esposa, quien es la principal motivadora de mi superación profesional, con esfuerzo, estudio y responsabilidad que servirá de ejemplo para mis hijos.

A mis colegas guías por su apoyo incondicional.

El Tesista Bach. Juan Pastorisa Velasco Atauilluco



INDICE

Contenido

RELACIÓN DE TABLAS	XI
RELACIÓN DE GRÁFICOS	XII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	4
1.2.1. <i>Problema General</i>	4
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 <i>Relevancia social</i>	4
1.3.2 <i>Implicancias prácticas</i>	5
1.3.3. <i>Valor teórico</i>	5
1.3.4. <i>Utilidad metodológica</i>	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	5
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	5
1.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	6
1.5.1 <i>Delimitación Espacial</i>	6
1.5.2 <i>Delimitación Temporal</i>	6
1.5.3 <i>Delimitación Conceptual</i>	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.1 <i>Antecedentes Internacionales</i>	7
2.1.2 <i>Antecedentes Nacionales</i>	8
2.1.3. <i>Antecedentes Locales</i>	11
2.2. BASES LEGALES.....	12
2.3. BASES TEÓRICAS	13
2.3.1. <i>Desempeño laboral</i>	13
2.3.3. <i>Teorías de la acción</i>	14
2.3.4. <i>Teorías de la capacitación</i>	16
2.3.5. <i>Teorías de desempeño laboral</i>	17
2.4 MARCO CONCEPTUAL	21
2.4.1 <i>Eficacia</i>	21
2.4.2 <i>Eficiencia</i>	22
2.4.3 <i>Calidad</i>	22
2.4.4 <i>Técnicas de Guiado</i>	22
2.4.5 <i>Trabajo en Equipo</i>	23
2.4.6 <i>Creatividad</i>	23
2.4.7 <i>Comunicación</i>	24
2.4.8 <i>Herramientas y Tecnologías de guiado</i>	24
2.4.9 <i>Habilidad en la solución de problemas</i>	24



2.4.10 Trato amable	24
2.4.11 Información al turista.....	25
2.4.12 Tiempo de Guiado.....	25
2.4.13 Seguimiento post servicio	25
2.4.14 Puntualidad.....	25
2.4.15 Crecimiento Laboral.....	26
2.4.16 Satisfacción Laboral.....	26
2.4.17 Capacitación	26
2.4.18 Desempeño Laboral.....	28
2.4.19 Conceptualización del Guía de Turista.....	28
2.4.20 Responsabilidad.....	29
2.4.21 Calor Humano	30
2.4.22 Guía de Turistas.....	30
2.4.23 Cumplimiento de Objetivos.....	30
2.4.24 Dominio de Idiomas.....	30
2.4.25 Conocimiento	30
2.4.26 Capacitación	31
2.4.27 Interacciones.....	31
2.4.28 Habilidades	31
2.4.29 Actitud.....	31
2.4.30 Aptitud.....	31
2.4.31 Acciones Positivas.....	32
2.4.32 Emociones Positivas	32
2.5 VARIABLES E INDICADORES.....	32
2.5.1 Identificación de Variable	32
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
3.4. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.5. POBLACIÓN	34
3.6. MUESTRA	34
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	34
3.7.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i>	34
3.7.2. INSTRUMENTOS	35
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	35
3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO.....	35
4.1.1. <i>Presentación del instrumento</i>	35
4.1.2. <i>Fiabilidad del instrumento aplicado</i>	36
4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	40
4.2.1. <i>Eficacia</i>	40
4.2.2. <i>Eficiencia</i>	42
4.2.3. <i>Calidad</i>	45



4.3. RESULTADO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	48
CAPITULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTAS.....	49
5.1. DISCUSIÓN	49
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	70
LEY DEL GUIA DE TURISTAS	71
ULTIMA MODIFICACION AL REGLAMENTO DE LA LEY DEL GUIA DE TURISMO (29 DE JUNIO DEL 2019)	75



RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de los ítems del cuestionario	35
Tabla 2. Descripción de la Baremación y escala de interpretación	36
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad	37
Tabla 4. Procedimiento de la baremación	37
Tabla 5. Construcción de la baremación	38
Tabla 6. Resultados de los ítems del cuestionario	39



RELACIÓN DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Indicadores de la dimensión eficacia.....	40
Gráfico 2. Dimensión eficacia	41
Gráfico 3. Indicadores de la dimensión eficiencia.....	42
Gráfico 4. Dimensión eficiencia	44
Gráfico 5. Indicadores de la dimensión calidad	45
Gráfico 6. Dimensión calidad.....	48
Gráfico 7. Variable desempeño laboral	48



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El desempeño laboral de los guías de turistas a nivel mundial ha tomado un rol importante para la prestación de servicios a los turistas de diferentes nacionalidades que visitan los diversos destinos turísticos, debido a que los guías profesionales son considerados como la imagen de un país “los embajadores” y portavoz de la cultura que se visita, es decir es el embajador cultural de un país formalmente reconocido para desempeñarse como tal.

Así mismo a nivel mundial en los diversos destinos turísticos se exige un eficiente desempeño profesional de los guías profesionales de turistas, debido a que hoy en día cuentan con una titulación específica sobre cada zona por lo general reconocidos por la autoridad competente. (Comité Europeo de Normalización) (CEN).

De acuerdo a Gulliver Carlin (2018) manifiesta “que el desempeño y la calidad del servicio son variables que permiten lograr un proceso de capacitación constante por la que tienen que pasar los colaboradores para que de esta forma se logre alcanzar los objetivos empresariales, tomando en cuenta una eficiente selección, integración y capacitación permanente, así como la gestión de excelencia de los colaboradores depende el éxito de las empresas”.

Martínez, Thalía R., (2012) dice que el guía de turistas “es un entusiasta anfitrión que siempre está dispuesto para brindar hospitalidad a clientes especiales (turistas nacionales y/o internacionales); generalmente es un viajero empedernido que disfruta la compañía de otras personas, conoce diferentes culturas, aprende otras formas de vida e interpreta el mundo”

El Perú y la ciudad del Cusco son destinos muy ricos y preciados por muchas personas en el mundo, en especial por los turistas de nacionalidad japonesa quienes realizan un gran esfuerzo para poder visitar nuestro país. Sin embargo, la deficiente calidad de servicios que prestan algunos de los profesionales en turismo como los Guías oficiales de turistas por carecer de los



conocimientos y dominio del idioma japonés, en particular los términos técnicos para realizar la labor de guía son insuficientes y deterioran la imagen como destino por la falta de conocimiento del tipo de cliente que llega a nuestra ciudad.

No solo es el dominio del idioma, el desconocimiento de la cultura y la actitud de los visitantes japoneses que por su naturaleza son difíciles de comprender, más aún aquellos que solo aprendieron el idioma en nuestro país.

Esta investigación determinará las deficiencias de los profesionales guías de turistas en Idioma Japonés al momento de brindar sus servicios y la importancia del conocimiento, la capacitación que deben tener para un buen desempeño laboral al brindar sus servicios a turistas en idioma japonés que visitan nuestro país.

Los turistas de nacionalidad japonesa se sienten atraídos por los diferentes atractivos turísticos que tiene nuestra región y principalmente la ciudad Inca de Machupicchu, por lo cual los profesionales guías de turistas deben conocer parte de su cultura y peculiaridad que son importantes para brindar un buen servicio de calidad y su efecto positivo en la satisfacción del servicio recibido durante su estadía en la ciudad del Cusco por intermedio de la Agencia Shin Perú Travel E.I.R.L.

MINCETUR (2018) se tiene la información total de 49,000 turistas de nacionalidad japonesa arribaron al Perú en el año 2018 y que de estos solo 27,000 turistas visitaron la ciudad de Cusco y Machu Picchu como destino turístico de mayor importancia del Perú y nuestra región.

Díaz Milagritos y Rivera Jacquelin (2018) dicen que “a nivel del contexto mundial la capacitación de personal ha sido un tema analizado y estudiado por diferentes investigadores quienes coinciden en que la capacitación de los colaboradores es importante y necesaria para todo profesional que trabaja en una organización o de forma independiente”.

Por ende, la capacitación y el desempeño laboral de los guías de turistas que prestan servicios en los diferentes circuitos turísticos de la ciudad del Cusco por intermedio de la agencia de



viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. juegan un rol importante para brindar un servicio de excelencia a los clientes.

Iratxe Aragón N (2016) manifiesta que “En Barcelona España la actividad de los Guías de Turistas es una de las más pretéritas que se conocen en el mundo del turismo, desde el inicio de los primeros viajes realizados en el mundo y se origina de manera casi espontánea la importante necesidad de brindar información, guiar y orientar a los turistas”.

Es una profesión que se ha hecho conocer y reconocer por los turistas de tal forma que ha ido evolucionando con el tiempo y las capacidades, habilidades y comportamiento de los guías profesionales de turistas en el mundo.

Díaz Milagritos y Rivera Jacquelin (2018) sustentan “que la capacitación en las organizaciones tiene una importancia reveladora en estos tiempos, tomando en consideración que el talento humano es una de las piezas claves de las organizaciones y con una capacitación constante se logra mejorar su desempeño laboral y productividad, lo que permite en gran medida alcanzar los objetivos establecidos por la organización”

Reportes Shin Perú Travel (2019). “Es así que los Guías profesionales de Turistas en el idioma japonés requieren de una capacitación constante para que el desempeño laboral sea acorde a las expectativas de los clientes del segmento japonés, debido a que existen guías de nacionalidad japonesa que se han formado en algunos institutos superiores de turismo que lamentablemente no tienen amplio conocimiento sobre nuestra historia y cultura y no transmiten los conocimientos a los pasajeros japoneses. Pueden dominar el idioma por ser su lengua nativa, pero carecen de una eficiente formación académica”.

Por otro lado, existen guías cusqueños, profesionales que se dedican a conducir grupos de turistas de nacionalidad japonesa, con una eficiente formación académica y profesional, pero no tienen un adecuado dominio del idioma japonés por lo cual no transmiten todos sus conocimientos. (Shin Perú Travel)



Gulliver Carlin (2018) manifiesta dice “La calidad del servicio es el rostro más amigable, auténtico, que muestran y, por la cual los negocios se miden, posicionan y compiten”.

Por ende, el presente trabajo de investigación permitirá conocer cómo es el desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la ciudad de Cusco.

1.2 Formulación del Problema:

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma Japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco- 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de eficacia de los guías de turistas en el idioma japonés en la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019?

¿Cuál es el nivel de eficiencia de los guías de turistas en el idioma japonés en la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicios de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Relevancia social

Permitió obtener información importante con la utilización de instrumentos que facilite la información identificando las variables que se tienen que evaluar para determinar el desempeño laboral de los guías de turistas de idioma japonés en beneficio de los turistas, del profesional y de la empresa operadora de turismo Shin Perú Travel E.I.R.L. de la ciudad del Cusco.

El beneficio directo será para los guías del idioma japonés que prestan sus servicios para la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L, así como para los turistas.



Indirectamente se benefician los futuros profesionales en formación de Turismo, el cual les permitirá obtener información de los resultados del presente trabajo de investigación y de esta manera puedan realizar otras investigaciones.

1.3.2 Implicancias prácticas

En lo práctico se proyecta resolver el tema de competitividad de los guías de turistas en idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L tomando en cuenta el desempeño laboral.

1.3.3. Valor teórico

Contribuir al conocimiento y al desarrollo de futuras investigaciones.

1.3.4. Utilidad metodológica

La investigación tiene utilidad metodológica porque nos permitió aplicar encuestas y observación directa, para conocer el desempeño laboral de los guías de turistas de la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L.

Aplicando instrumentos de la investigación obedeciendo a los parámetros metodológicos como la investigación aplicada, descriptiva, no experimental, que permitió establecer las propuestas de estudio

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de eficacia de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019.



-Conocer el nivel de eficiencia de los guías de turistas en el idioma japonés en la Agencia de viajes Shin Perú Travel. E.I.R.L. Cusco - 2019.

- Determinar el nivel de calidad de servicios de los guías de turistas en idioma japonés de la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad de Cusco.

1.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se realizó entre los meses de setiembre a diciembre del año 2019.

1.5.3 Delimitación Conceptual

El desempeño laboral Guerra-López, I. (2007). “El área de mejora de desempeño se encuentra en continua transición y desarrollo. Ha evolucionado a partir de la experiencia, la reflexión y conceptualización de practicantes profesionales buscando mejorar el desempeño humano en el lugar de trabajo. Sus raíces inmediatas son el resultado del diseño instruccional y de la instrucción programada, son resultado del trabajo.”

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación



2.1.1 Antecedentes Internacionales

López Álvarez I. (2018) en su tesis para optar el título de Licenciada en Turismo y Hotelería intitulada “Análisis de las Percepciones que tienen los Visitantes sobre el desempeño de los Guías del Bosque Protector Cerro Blanco en la Ciudad de Guayaquil” de la Universidad de Guayaquil.

Tiene como objetivos:

- Evaluar el desempeño laboral de los guías turísticos desde la perspectiva que tienen los turistas que visitan el Bosque Protector Cerro Blanco.
- Analizar las perspectivas que tienen los visitantes en el cumplimiento de roles que desempeñan los guías del Bosque Protector Cerro Blanco.
- Determinar el nivel de satisfacción del servicio que brindan los guías en el Bosque Protector Cerro Blanco

Llegando a las siguientes conclusiones:

- El trabajo de investigación se realizó en el Bosque Protector Cerro Blanco ubicado en la ciudad de Guayaquil con el fin de mejorar el desempeño laboral de los guías de turistas de la zona.
- La presente investigación permite mejorar el servicio de los guías en Guaniza, los resultados permitieron conocer la carencia de conocimiento y formación de los guías de turistas, así como falta de las nuevas técnicas de entrenamiento turístico para lograr satisfacer las necesidades de los turistas.
- De acuerdo a los resultados los turistas que visitaron el lugar no tuvieron muy buena percepción sobre el desempeño de los guías manifestando que no tienen amplio conocimiento en lo referente a la flora y fauna del lugar.



Zárraga Cano L. y Corona Sandoval E. (2010) dice “Las Competencias que manifiestan los Guías de Turistas como Ventaja Competitiva en el Sector Turístico: Caso Cancún Quintana Roo” de la Universidad del Caribe, Cancún, México.

Tiene como objetivos:

- El objetivo de este estudio es analizar cuáles son las competencias laborales más valoradas por los tour operadores para lograr un mejor desempeño por parte de los guías de turistas. Además de generar un análisis comparativo entre lo que los turistas y las tour operadoras valoran más para generar mayor competitividad.

Llegando a las siguientes conclusiones.

- Las tour operadoras se centran en buscar guías de turistas con una excelente preparación con amplio conocimiento en historia, cultura, pero sin embargo las capacitaciones y actualizaciones son desarrolladas únicamente por los guías de turistas, siendo una preparación autodidacta, haciendo falta la capacitación constante de los mismos.

- El idioma juega un rol muy importante, los guías que hablan más de un idioma y en especial aquellos que dominan un idioma poco común como el japonés tienen mayores oportunidades de trabajo aumentando la demanda, haciendo que los visitantes extranjeros se vean como una gran oportunidad de poder generar más ingresos.

- La capacitación y formación constante es sumamente importante y debe ser regulado y fomentado con las tres dimensiones mencionadas en el trabajo de investigación para poder generar mayor competitividad para un adecuado desempeño de funciones.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Gulliver Vergara C. (2017). En su tesis para optar el título de Licenciado en Administración intitulada “El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio de los Colaboradores a los Clientes de Comida Rápida Otorongos Ourmet- Burger Restaurant, Distrito de Comas Lima-Perú 2017” de la Universidad Nacional del Callao. Se plantea los siguientes objetivos:



- Determinar la manera en que el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio que brindan los colaboradores a los clientes de comida rápida OTORONGO'S GOURMET - BURGUER RESTAURANT ubicados en el distrito de COMAS

- Establecer la relación entre actitud en el desempeño laboral y calidad de servicio.

- Establecer la relación entre Responsabilidad en el desempeño laboral y calidad de servicio

Llegando a las siguientes conclusiones

- Se ha determinado que existe una relación entre desempeño laboral y la calidad de servicios y obliga a las empresas al cumplimiento de todos los requerimientos del cliente para satisfacer necesidades.

- Se evidencia que, a mejor desempeño laboral, mejor será la calidad de servicios, de acuerdo a los resultados el 37% de los encuestados manifiesta que dejaron el local por la demora de tiempo en la atención estableciéndose la relación entre la actitud que es importante en el desempeño laboral y la calidad de servicios.

- El proceso de servicio se aplica de manera ordenada, sistematizada que permite a las personas a aprender conocimientos, actitudes y competencias en función a los objetivos previamente definidos.

En relación a esto, los colaboradores respondieron respecto a conocimiento y la experiencia, que el 27% de los encuestados están totalmente en desacuerdo. La responsabilidad se relaciona directa, fuerte y positivamente con la calidad de servicio, cumpliendo diversas tareas puesto que, como toda actividad necesita que estos estén comprometidos con las labores que realizan.

- El 30% de los encuestados menciona que está entre totalmente y medianamente desacuerdo.

Existe un vínculo entre el sueldo percibido y la calidad de servicio, sueldo percibido como parte de la motivación para obtener un mejor desempeño, y de esta forma los colaboradores manifiestan que el sueldo que perciben es de vital importancia para la atención y satisfacción de los clientes.



Barrutia Montoya, N. R. (2017). En su tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Marketing Turístico y Hotelero intitulada “Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo” de la Universidad de San Martín de Porres.

Se plantea los siguientes objetivos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo.
- Determinar el nivel de satisfacción que existe en los turistas de la Provincia de Ica, respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo.
- Determinar el nivel de satisfacción que existe en los operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo.
- Comparar el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo.

Llegando a las siguientes Conclusiones:

- Se determinó que el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el departamento de Ica con referencia al servicio brindado por los guías de turistas se encuentra en un nivel medio, y se fundamenta por la media aritmética de 88,15 puntos cumpliéndose con los objetivos planteados.
- Se observa que el nivel de satisfacción de los operadores locales de la provincia de Ica que el nivel de los servicios brindados por los guías de turistas es alto, respaldándose en la media aritmética de 105,71 cumpliéndose con el objetivo planteado.
- Los resultados obtenidos se comprueba la existencia significativa con la satisfacción de los turistas y los operadores locales de turismo en relación a los servicios ofrecidos y el nivel de satisfacción de los operadores en turismo se encuentra en una categoría alta, haciendo una



comparación con la satisfacción de los turistas ubicándose en la categoría, con una diferencia de 17,56 puntos de la media aritmética

- Finalmente, con los resultados obtenidos se pudo comprobar que si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo, ya que el nivel de satisfacción de los operadores locales de turismo se encuentran con un mayor porcentaje ubicándose en la categoría alto en comparación a la satisfacción de los turistas quienes se ubicaron en la categoría medio, dicha diferencia es de 17,56 puntos de la media aritmética.

2.1.3. Antecedentes Locales

Bayro Salas, D. F. (2017). En su tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Turismo intitulada “Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express” de la Universidad Andina del Cusco.

Se plantea los siguientes objetivos:

- Analizar el desempeño laboral del recurso humano en el área de Service Express en el hotel Palacio del Inka del Cusco y determinar cómo influye en la calidad de servicio dado al cliente.
- Determinar la satisfacción del huésped sobre la calidad del servicio proporcionado por el Departamento de Guest Relation, área de Service Express.
- Identificar los factores que determinan el desempeño laboral que se presta por el Departamento de Guest Relation, área de Service Express.

Llegando a las siguientes conclusiones.

- Se ha logrado demostrar que la empresa hotelera se preocupa por las capacitaciones que requiere la organización, solicitadas por Intursa o la Cadena Hotelera Libertador, siendo solicitadas por la cadena Marriott/Starwood, dichas capacitaciones permitirán brindar un adecuado servicio.



- Se ha demostrado que las acciones que toma el agente de Service Express al ocurrir cierto incidente u ocurrencia es positiva, reflejándose en las capacitaciones que recibieron los colaboradores, permitiendo brindar un servicio eficiente, satisfaciendo las necesidades del huésped con los estándares de calidad que exigen los huéspedes.

- Se ha demostrado que el desempeño laboral del agente Service Express del área de Guest Relation, influye directamente en la satisfacción de los huéspedes, tomando en cuenta una llamada telefónica de un huésped el cual se realizó con eficiencia y calidad de servicio, satisfaciendo así al turista y consciente de estar en un hotel de alta categoría a nivel mundial.

Huaman Santos, L. M., & Cahuina Colque, M. (2016). En su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Turismo intitulada “Desempeño laboral del guía de turismo y la satisfacción del turista en la ciudad inca de Machupicchu” de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- El turismo es una actividad económica que ha logrado un gran impulso en el Perú en los últimos tiempos y hoy ocupa uno de los primeros lugares en la prestación de servicios.

-El sector está obligado a contar con colaboradores y profesionales para brindar un excelente servicio y ser más competitivos para satisfacer las necesidades de los visitantes, la labor del guía de turistas debe realizarse con profesionales calificados.

- La superestructura turística del país debe regular la actividad de los guías de turistas no solo determinando las diferentes especializaciones en la actividad y los requisitos académicos y técnicos, sino que es necesario establecer con mucha más efectividad con la acreditación, seguimiento, evaluación y retroalimentación del desempeño laboral de los guías de turistas tomando en cuenta las necesidades de los turistas y la satisfacción de los mismos.

2.2. Bases legales



(MINCETUR) Mediante Ley N° 28529 - Ley del Guía de Turismo, de fecha 29 de abril de 2005, modificada por la Tercera Disposición Final de la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, se ha establecido las funciones, derechos, obligaciones del Guía de Turismo y de los Licenciados en Turismo que realizan la actividad de guía, así como los requisitos para su ejercicio.

Adjuntamos en anexos Promulgación de la Ley 28529 y Decreto Supremo N° 004-2019-MINCETUR que aprueban el Reglamento de las Actividades Especializadas de Guiado y modifican el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Desempeño laboral

Mazariegos, M. I. (2015). “La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen desarrollando un trabajo de calidad”.

2.3.2. Teoría de la capacitación

Guiñazú, G. (2004). “La capacitación es el medio importante que va a permitir a las empresas a conocer e interpretar las necesidades que se presentan. Se habla de un proceso porque no ocurre rápida y puntualmente, sino en el espacio de cierta etapa de tiempo”

Guiñazú, G. (2004). “La capacidad de aprendizaje dirigida a la acción es la aptitud a un cambio que se adapte expresado por medio de una conducta, debido que a través del comportamiento de la persona se tiene que adaptar al mundo laboral innovando y transformándolo, es decir, enfrentando y solucionando los conflictos de trabajo que se den. Nos referimos a la



modificación ya que las personas al momento de aprender añaden algo que no tenían: una habilidad, un conocimiento o una actitud. En este contexto, lo llamamos capacitación segura al proceso en el que los sujetos implicados utilizan lo aprendido durante el tiempo de la capacitación a un determinado puesto de trabajo”.

Del mismo modo Guiñazú, G. (2004) dice “Supuestos teóricos que permiten facilitar la comprensión del tema que se ha preparado un modelo teórico en el que están participando los elementos de la hipótesis de trabajo. La “casa de la capacitación efectiva” pertenece a una acomodación analógica del modelo presentado por J. Petrick y D. Furr¹, la cual está manejada en otro contexto. La casa representa a la organización. Los pilares están conformados por cuatro factores: Se ha detectado las diversas necesidades de Aprendizaje Aplicación a un determinado puesto que se evaluará El contexto interno de la casa lo componen los cimientos, la profundidad y el techo de la misma. El techo nos muestra las ideas rectoras: misión, visión, valores y estrategia. Por otro lado, la profundidad está representando a la cultura organizacional de la empresa. Los cimientos nos muestran todos los acuerdos a los que han llegado entre los diferentes actores que están involucrados. El contexto externo de la casa está constituido en el medio ambiente refiriéndose al aspecto económico, político y social. Finalmente, la capacitación efectiva es el mortero, pegamento del despliegue que vincula el techo, los pilares y los cimientos de la casa.

2.3.3. Teorías de la acción

Guiñazú, G. (2004) “Lo importante para el proceso de aprendizaje organizacional es que los miembros de toda una organización, al interrelacionarse, manifiestan su comportamiento tomando en cuenta las teorías, no abstractas, sino teorías de la acción que dan cuenta exactamente a los patrones individuales de comportamiento interpersonal. Son teorías porque todo acto deliberado tiene algunas bases cognitivas, debido a que este se refleja en las normas, estrategias, valores y supuestos subyacentes u otros modelos del mundo que exigen validez en



forma general. La teoría de la acción viene a ser una construcción humana, como producto de la experiencia que tienen las personas. Es el producto de una construcción conjunta, de una complicada interacción entre los modelos individuales de aprendizaje y el mundo de la conducta organizacional. De esta forma el aprendizaje se define, para los individuos y también para las organizaciones, como medio correctivo de la teoría de la acción que se manifiesta reflejada en el comportamiento de cada uno de nosotros. Diferenciamos dos clases de teorías de la acción: Teoría adoptada. Teoría empleada. La teoría adoptada se refiere a que una persona u organización ratifica que continúa para explicar o justificar el comportamiento de cada persona y se manifiesta en diversas formas de creencias o valores formulados. La teoría aplicada es la que tutela las acciones y se puede derivar por medio de la observación de las mismas, es decir, a por medio del comportamiento real de cada persona. Estas teorías pueden ser o no compatibles, es decir, tanto las personas como las organizaciones son conscientes o no de esa incompatibilidad. Las teorías empleadas, tanto individuales como organizacionales, se transforman por medio del aprendizaje, tomado en cuenta como los procesos que permiten detectar y corregir los errores que se cometen. Nos referimos al error o desajuste cuando acción y producto obtenido no coinciden con las expectativas. Es posible clasificar al aprendizaje como de circuito simple y de circuito doble, en función de la extensión y profundidad con que un error lleva a modificar la teoría empleada. Aprendizaje de circuito simple: Un circuito simple de feedback enlaza a detectar los errores con la aplicación de cambios de estrategia de acción, siempre manteniendo las variables que regulan constantemente. Esto quiere decir, las irregularidades se deben corregir con el cambio de las acciones sin interrogar los valores implícitos (variables reguladoras) del sistema. Aprendizaje de circuito doble: Un circuito doble de feedback permite conectar a la identificación de errores tanto con las estrategias de acción como con las variables reguladoras a través de las cuales la acción es evaluada. Lo que quiere decir que los errores se pueden corregir con la modificación de las variables reguladoras y



luego de ello las acciones. Todas las organizaciones necesitan de los dos tipos de aprendizaje. El aprendizaje de circuito simple se adecúa en las diferentes actividades diarias y repetitivas el cual permite ayudar en el trabajo diario; con cambios, el aprendizaje de circuito doble es sumamente importante para las actividades complicadas no programables para controlar la eficacia a largo plazo y, de esta forma, el destino final del sistema”.

2.3.4. Teorías de la capacitación

Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011).” Importancia de la capacitación. A partir del momento en que se ha propuesto la calidad como un modelo de gestión para los diferentes empresarios japoneses, en la década de los 50 del siglo XX, el rol fundamental de los trabajadores en las organizaciones productivas, ha cambiado en forma radical”.

Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011).” La capacitación continua, se manifiesta que las personas necesitan de una participación en la administración de los procesos, uno de los 14 principios de Deming (1989).

De acuerdo con Ouchi (1982), la cultura de una organización se enriquece y crece por medio de la administración donde todos participen que puede conducir y contribuir al mejoramiento y desarrollo de las destrezas y habilidades de los colaboradores en los diferentes puestos de trabajo. Por ejemplo, Nonaka (2000) manifiesta que, si las organizaciones crean las mejores condiciones para interactuar y participar en los puestos de trabajo, lo que es importante para el logro de aprendizaje, definitivamente éste impactará en gran medida en el crecimiento de la productividad de la organización, si el aprendizaje implícito se adopta de forma eficiente con el aprendizaje explícito dando lugar a una espiral de conocimiento. Según Nonaka (2000), esta espiral del conocimiento produce de competencias a cada uno de los trabajadores para que sean capaces de desarrollar de forma eficiente los métodos y formas de trabajo, tal como se dio en diversas compañías como Honda, Canon, Matsushita, NEC, Sharp y Kao. De esta manera se da que la selección y la capacitación de personal, están consideradas como estrategias básicas



para lograr la competitividad de las empresas tomando en cuenta los modelos de gestión de calidad, como se describe en el caso de la compañía Bridgestone (Walton, 1992, p. 195-214)”. Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011).” Hay otro lugar que fundamenta la interacción, que da lugar a la externalización, es decir, hacer explícito el conocimiento tácito por medio de la discusión y la escritura. En el espacio “combinación” existe una sistematización de diferentes conceptos que permiten generar el conocimiento. Esta manera de modificación del conocimiento permite combinar los diferentes cuerpos de conocimiento explícito. El intercambio del conocimiento que se da entre las personas es por medio de diferentes medios como documentos, reuniones, conversaciones telefónicas y redes sociales. “La reconfiguración existente que se lleva a cabo clasificando, añadiendo, combinando y categorizando el conocimiento explícito, que permite conducir a un nuevo conocimiento”

2.3.5. Teorías de desempeño laboral

Robbins y Judge (2013)” manifiestan que, en las organizaciones, siempre se dedican a evaluar cómo los colaboradores desarrollan sus actividades incluyendo la descripción de cada puesto de trabajo, no obstante, las compañías de estos últimos tiempos, con menos jerárquicas y dedicadas a brindar servicios, necesitan de mayor información, actualmente se reconocen tres tipos principales de conductas que vienen a constituir el desempeño laboral”.

Mazariegos, M. I. (2015). “Desempeño de las tareas está referido a la consecución de cada una de las obligaciones y responsabilidades que permitan contribuir a producir de un bien o un servicio al desenvolvimiento de las diferentes tareas administrativas”.

Mazariegos, M. I. (2015). “Civismo refiriéndose a las acciones que permiten contribuir a un ambiente psicológico de la organización, para que de esta forma se brinde ayuda a los que lo necesiten, sin embargo, esta no se solicite respaldar objetivos organizacionales, tratar a cada uno de los compañeros con mucho respeto, realizando sugerencias constructivas, lo que quiere decir aspectos positivos y manifestar opiniones positivas sobre el centro y lugar de trabajo”.



Mazariegos, M. I. (2015). Falta de productividad Quiere decir las diferentes acciones que hacen daño de forma activa a la organización, estas conductas incluyen daños a la propiedad, robo de la compañía, con un comportamiento agresivo con los compañeros de trabajo y no asistiendo al trabajo con frecuencia”.

Objetivos de la evaluación de desempeño

Mazariegos, M. I. (2015). “La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, destrezas y competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen”.

Mazariegos, M. I. (2015). “Los criterios que tome en cuenta la dirección que permiten calificar el desempeño de cada uno de los colaboradores manifiestan variadas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes vienen a ser los resultados de la tarea individual”.

Resultados de las tareas individuales

Mazariegos, M. I. (2015). “Los fines son más importantes que los medios, de esta forma se debe evaluar el trabajo de la administración y los resultados del trabajo del colaborador tomando en cuenta cantidad que produce cada colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La composición de eficacia al momento de realizar las tareas importantes de cada puesto de trabajo”.

Conductas

Mazariegos, M. I. (2015).” En diferentes situaciones es complicado cargar resultados específicos a las actitudes y comportamiento de las personas que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que se ubican en cargos donde las responsabilidades laborales forman parte de un



esfuerzo de trabajo en equipo o de grupo, en algunas situaciones es complicado identificar la facultad de cada uno de sus miembros de la organización, por ende, es necesario evaluar el comportamiento del colaborador. Este comportamiento o conducta que se evalúan no precisamente se limitan a las que tienen una relación directa con la productividad individual”.

Rasgos

Mazariegos, M. I. (2015).”Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, generalmente tener una buena actitud y comportamiento permite manifestar en los colaboradores cierta confianza en sí mismos, demostrando que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrando en su organización, diversas experiencias relacionándose o no con los resultados positivos de la tarea, no es correcto tener que ignorar el hecho de que las empresas todavía aplican este tipo de riesgos para poder evaluar el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

Aamodt (2010) “Manifiesta que el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño y permite determinar las razones por las cuales las organizaciones quieren hacerlo. Es decir, la organización quiere aprovechar los resultados para que de esta forma se mejore el desempeño laboral de sus colaboradores. Esta determinación es muy importante debido a que las diferentes técnicas que valoran el desempeño son apropiadas para algunos propósitos mientras que para otros no. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es el mejor para así determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De igual forma, una evaluación de 360 grados es una considerado como la mejor fuente para perfeccionar el desempeño de los colaboradores, pero no se considera conveniente para estipular los incrementos de los sueldos”.



Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012) "Evaluación del desempeño laboral toma en cuenta la evaluación de las competencias, en conjunto con las diversas condiciones laborales y personales que se necesita para su realización en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un excelente desempeño laboral requiere ser competente; pero el ser competente, por sí mismo, no garantiza un excelente desempeño profesional, ya que depende de las otras condiciones que ya existen."

Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012) "La evaluación del desempeño laboral va a permitir hacer un diagnóstico operativo de las diferentes tareas del quehacer que necesitan más apoyo para fortalecer la estructura organizacional, tomando en cuenta las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones. Se necesita dejar todo enfoque punitivo de la evaluación del desempeño y debe ser orientadora, para dirigirla hacia la integración coordinada y dinámica del binomio: evaluación del desempeño/educación permanente, buscando la mejora continua de la calidad en el momento oportuno de la prestación de servicio brindado a la población, siempre buscando la excelencia en los servicios que se brindan. La evaluación del desempeño precisamente tiene dos vertientes complementando la evaluación interna o autoevaluación que despliega la misma institución y principalmente como motor impulsor, y la evaluación externa, realizada por expertos",

Medición del desempeño laboral Bohlander y Snell (2008, p. 23) "manifiesta que en el desempeño está presente la evaluación como un proceso propio de las organizaciones y se utiliza para el fomento de un ambiente de trabajo para que los colaboradores puedan demostrar sus habilidades y desenvolverse al máximo"

Bohlander y Snell (2008, p. 23) "Se tienen diversos programas de evaluación del desempeño para que de esta manera se conozca las diferentes capacidades y de esta forma identificar el mérito respectivo, la evaluación no es ninguna novedad, en la actualidad toda



organización grande, mediana o pequeña, incluso en otros sectores sea público o privado la aplican como una herramienta para poder medir el desempeño en sus trabajadores”

Chiavenato (2009, pp. 15 - 21) sustenta “que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir e identificar sus cualidades para administrar todo el desempeño humano.”

Chiavenato (2009, pp. 15 - 21) “La evaluación viene a ser una actividad de gran preocupación en las empresas, debido a que en la identificación de todas las capacidades viene a formar parte el potencial humano donde puede apoyarse para el analizar los diferentes puestos demandando”.

Chiavenato (2009, pp. 15 – 21) “Evaluar el desempeño viene a ser un proceso en el cual se revisa la actividad productiva que se realiza con el objetivo de conocer todo lo aportado por los individuos para que alcancen del sistema administrativo cada uno de sus objetivos”.

De acuerdo a Salgado (2008, p. 35) “las pautas que permiten observar el desempeño ocupacional se conocen en diversas áreas relacionándose con las competencias de tipo básico y genérico a partir de lo observado por cada evaluador”.

De acuerdo a Salgado (2008, p. 35) “Evaluar consiste en aplicar criterios, de tal forma, los evaluadores pueden observar el desempeño de los colaboradores en diversas actividades a través de talleres en el marco o contexto de un programa determinado”.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Eficacia

Amaru-Maximiano Antonio (2008) La eficacia es el concepto de desempeño que permite comparar entre objetivos (desempeño esperado) y los resultados (desempeño realizado). La eficacia también nos permite medir el grado de realización de los objetivos finales de la organización.



Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997) “La eficacia, en sus variadas interpretaciones es relevante e importante por sí misma. Desde un punto de vista personal en la que todo profesional desea que sus acciones tengan efectos positivos y que estos tengan verdaderamente un espacio donde actuamos con tal propósito”

2.4.2 Eficiencia

Amaru-Maximiano Antonio (2008) La eficiencia la define como un principio básico de administración de recursos, más que una medida numérica de desempeño. El principio fundamental de la eficiencia es el de la relación entre el esfuerzo y resultado.

Eficiencia Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance. Según Manene (2013, párr. 7) “la define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización”.

2.4.3 Calidad

Amaru-Maximiano Antonio (2008) Si se toma en cuenta la eficacia, la definición de calidad para el cliente se convierte en absoluta prioridad. La calidad empieza a convertirse en algo más que hacer productos sin defectos. La calidad, cuando se piensa en un cliente, significa ofrecer un producto o servicio adecuado que satisfaga necesidades específicas, por lo tanto, el problema no es solo diseñar especificaciones y hacer un producto en forma correcta. Con esta perspectiva de la eficacia, calidad es hacer el producto o servicio correcto de manera correcta.

2.4.4 Técnicas de Guiado

Aguilera Tatiana, docente Universitario UDABOL (2013) El tener la responsabilidad de llevar o guiar un grupo de turistas conlleva la necesidad de dominar ciertas técnicas y cualidades específicas como:

No gritar al hablar y hacerlo con vos clara, suave y pausada.



Evitar el uso de modismos o frases corrientes.

La elección del tema de conversación debe darse según el interés del turista.

El Guía debe de estar en constante comunicación con el turista explicando los aspectos generales y específicos de los atractivos a visitar.

Si un turista se queja de algo no discutir con él y responderle con voz pausada.

Estar bien presentable e identificado.

Llevar siempre un botiquín de primeros auxilios.

2.4.5 Trabajo en Equipo

Para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad (Cohen et Bailey, 1997; Ellis et. al. 2005; Park et. al., 2005).

2.4.6 Creatividad

Araya, Y. C. (2005). Es importante tomar en cuenta los sinónimos con los que se ha relacionado la palabra creatividad. Monreal (2000) manifiesta que, al iniciarse la investigación sobre la creatividad, la palabra más utilizada fue la de “genialidad”. También se emplearon otros sinónimos como “originalidad”, “productividad”, “inventiva” y “descubrimiento”, y en otros ámbitos diferentes de la psicología se le asemeja con “fantasía” e “imaginación”. Para este investigador, el término creatividad mantiene un predominio importante a partir de 1950; pero afirma que no hay una unificación de este concepto. Por su parte, Corbalán, Martínez y Donolo (2003) expresan que es delicado distinguir creatividad de otros conceptos como “genialidad”, “superdotación” o “arte” y que se debe tener paciencia para llegar a un consenso respecto a la definición de este complejo constructo.



2.4.7 Comunicación

Para Mario Kaplún, La comunicación “es un acto de informar, de transmitir, de emitir, se deriva de la raíz latina COMMUNIS que significa poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión; expresa algo que se comparte: que se tiene o se vive en común, lo cotidiano” (Kaplún, 1998).

2.4.8 Herramientas y Tecnologías de guiado

Un Guía de turistas innovador, se consolida sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza su desempeño laboral dentro de su territorio laboral, accesible para todos sus clientes y que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, simplemente utilizando Mapas virtuales, Smartphones, Altímetros, Planos y fotografías. Como no mencionar los sistemas de audio que facilitan el Trabajo de guiado de los Guías de turistas.

2.4.9 Habilidad en la solución de problemas

Vera-Villaruel, P. E., & Guerrero, Á. (2003) Los resultados de nuestro estudio muestran que en relación con la orientación positiva a los problemas existe una clara diferencia entre los sujetos dependiendo de su grado de optimismo. Así, los sujetos pesimistas presentan menor orientación positiva que los sujetos normales y optimistas.

De la misma forma, se encontró una diferencia entre los sujetos pesimistas y optimistas en relación con la solución racional de problemas, donde los sujetos pesimistas presentan menos habilidades de este tipo que los sujetos optimistas.

2.4.10 Trato amable

El “trato amable” es un intangible básico en las estrategias de comunicación del guía de turistas al turista, que refuerza el desempeño laboral. Es un sentimiento de aceptación mutua entre el guía de turistas y turista, por el comportamiento solidario, afectuoso y caritativo afectando positivamente a la satisfacción del visitante.



2.4.11 Información al turista

Informar al turista el itinerario de servicio a realizar y la duración del mismo, para diseñar y organizar la visita turística, elaborando la información necesaria de acuerdo al requerimiento del programa turístico, variando el circuito sólo por medidas de seguridad o imposibilidad de acceso. Informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones en cada lugar de visita en la toma de fotos y videos, incluyendo zonas exclusivas que se encuentren en la ruta.

2.4.12 Tiempo de Guiado

Calcular el tiempo de duración de la visita para cada uno de los atractivos turísticos.

2.4.13 Seguimiento post servicio

El post servicio es seguir ofreciendo atención al cliente después del servicio brindado como guía, El post servicio es fundamental pues este nos ayuda a fidelizar clientes y brinda la posibilidad de conseguir nuevos. Recuerda que el famoso “de boca en boca” es la mejor publicidad que puede tener tus servicios.

Gracia, E., & Grau, R. (2007). Todo tipo de compañías han incrementado su interés por mejorar la lealtad del cliente. Los resultados de varios estudios de campo demuestran que los clientes leales a una determinado servicio o compañía son mucho más rentables para la organización, (Schneider, 1998). Un buen servicio post-venta o mejorar la calidad de servicio ofrecida, son ejemplos de estrategias tomadas para mantener clientes.

2.4.14 Puntualidad

Nippon.com (6-11-2018) El antropólogo cultural Edward Hall señala que la concepción que se tiene del tiempo varía según cuál sea la cultura y perspectiva adoptada en cada sociedad. Los patrones de comportamiento en materia de tiempo pueden clasificarse, según Hall, en dos tipos: los basados en un “tiempo mono crónico” (tipo M) y los basados en un tiempo poli crónico (tipo P). Las personas del tipo M manejan el tiempo con precisión y, por naturaleza, tienden a hacer una sola cosa cada vez, mientras que las del tipo P son más relajadas y pretenden



solucionar varias cosas al mismo tiempo, dando prioridad a las relaciones humanas sobre cualquier otra consideración.

2.4.15 Crecimiento Laboral

Crecimiento Sanín y Salanova (2014, p. 4)” refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan, por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora”.

Calidad Cuevas, (2010, párr. 2.) “define la calidad en el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente”.

2.4.16 Satisfacción Laboral

Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). “La satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo”.

2.4.17 Capacitación

Thompson, K. (2003). “La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz”.

Thompson, K. (2003) “La función de capacitación, manifiesta que la capacitación del empleado viene a ser el conjunto de actividades que tienen el propósito de mejorar su rendimiento en el presente y en el futuro, incrementando sus capacidades con la mejora continua de sus conocimientos, habilidades y actitudes”.



Thompson, K. (2003) “El programa de capacitación permite proporcionar diversos conocimientos, que posteriormente permitan al colaborador a desarrollar su trabajo eficientemente y tiene que ser capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño o prestación de servicios. Ésta trasciende en el colaborador de dos formas:

Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

Eleva su productividad: logrando el beneficio para ambos, es decir empresa y empleado. Y por ende se beneficia el cliente.

La capacitación en la empresa, debe proporcionarse al colaborador en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos e imprescindibles para un adecuado desempeño de forma eficaz en su puesto de trabajo. Una excesiva especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo”.

Guiñazú, G. (2004). “La capacitación permite en gran medida a la organización identificar e interpretar las diversas necesidades del contexto. Nos referimos al proceso porque no sucede en forma rápida y puntual, sino en el intervalo de cierto período de tiempo. La capacidad de aprendizaje se orienta a la acción es el conocimiento hacia un cambio adaptativo expresado a través de un comportamiento, debido que por medio de la acción la persona se tiene que adaptar al medio laboral permitiendo una transformación, es decir, desafiando y remediando cada uno de los problemas que se presentan en el trabajo. Nos referimos a la modificación de los puestos que las personas al aprender incorporan algo que no tenían: Aptitudes y actitudes positivas para el trabajo. En este entender, llamamos capacitación efectiva al proceso en el que los sujetos involucrados tienen que aplicar todo lo que han aprendido durante la capacitación al puesto de trabajo”



2.4.18 Desempeño Laboral

Guerra-López, I. (2007). “El área de mejora de desempeño se encuentra en continua transición y desarrollo. Ha evolucionado a partir de la experiencia, la reflexión y conceptualización de practicantes profesionales buscando mejorar el desempeño humano en el lugar de trabajo. Sus raíces inmediatas son el resultado del diseño instruccional y de la Instrucción programada, son resultado del trabajo.”

Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012).” El desempeño laboral viene a ser comportamiento o la conducta real de los colaboradores, a nivel profesional y técnico, así como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios”.

Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012). “Para poder determinar la calidad del desempeño laboral, es imprescindible considerar las realidades de trabajo y las personales, llegando a profundizar y analizar los diferentes resultados que se han obtenido y evaluado, a fin de determinar la identificación de los problemas, y analizar los más importantes para tomar las decisiones de gestión y capacitaciones”.

2.4.19 Conceptualización del Guía de Turista

Norma Oficial Mexicana (1997) define “El Guía es el profesional que brinda a los turistas nacionales y extranjeros orientación e información a nivel profesional sobre el patrimonio turístico y cultural, así como diferentes servicios de asistencia”

MacDonnell (2001) menciona “La función principal de los guías de turistas es transmitir la cultura”

El guía de turistas debe tener las siguientes competencias:



Rodríguez (1991).” Las competencias laborales vienen a ser las diferentes cualidades de las personas para un adecuado desempeño en sus actividades y que no solo depende de su aprendizaje, sino también de la experiencia en diversas situaciones del trabajo.”

Competencias Básicas:

Medina (2009) a los diversos niveles de conocimiento que se dan a través del aprendizaje de principio, hechos y conceptos manifestándose en las capacidades intelectuales

Competencias Genéricas (Actitud):

Medina (2009).” Las competencias genéricas se refieren al nivel de actitud, se sustenta a través del aprendizaje de valores, normas y actitudes, se manifiesta mediante el comportamiento”

Medina (2009).” Otro de los factores que requieren los guías de turistas para realizar de manera eficiente su trabajo es tener una actitud conductual y afectiva. La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas”.

Competencias Específicas (Habilidades):

Medina (2009). “Las competencias específicas se refieren al nivel de las habilidades, se sustenta a través de las habilidades, a través del aprendizaje de procedimientos, y se manifiesta mediante un análisis funcional, estas habilidades pueden ser de comunicación o técnicas”.

2.4.20 Responsabilidad

Real Academia Española (RAE).” La responsabilidad es un gran abanico de definiciones, viene a ser el compromiso u obligación de tipo moral que nace de los posibles errores que son cometidos por un individuo en un asunto específico.”

Real Academia Española (RAE)” La responsabilidad es, del mismo modo, la obligación de remediar un error y subsanar los males ocasionados cuando la situación lo amerita”.

Real Academia Española (RAE) “Por tanto, una persona responsable es aquella que desarrolla una acción en forma consciente y que puede ser imputada por las derivaciones que dicho



comportamiento pose. De este modo, la responsabilidad es una virtud presente en todo hombre que goce de su libertad”.

2.4.21 Calor Humano

Alonso J (2011)” Los psicólogos han comprobado que la valoración de una persona como “cálida o fría” es el primer paso a la hora de formar una impresión sobre alguien que nos acaban de presentar y es, esencialmente, una clasificación en “amigo o enemigo”. Una persona cálida se considera sociable, cooperadora, generosa y digna de confianza mientras que a los individuos etiquetados como fríos se les considera egocéntricos, competitivos y de poco fiar”.

2.4.22 Guía de Turistas

DIRCETUR (2009). “El guía de turistas es el profesional que interpreta, enseña e informa al turista sobre el patrimonio, la riqueza histórica, natural, socio cultural, acontecimientos o eventos programados de una región o ciudad, que es visitada por el turista; brindando esta información en el idioma del visitante”.

2.4.23 Cumplimiento de Objetivos

ONU (2015) “Los objetivos son el resultado futuro que se tiene que alcanzar. Cada objetivo contribuye a lograr las intenciones y esta debe ser concisa, y estos pueden dar a detalle los resultados que se alcanzarán y proponer las mejores soluciones a cualquier impedimento, estos deben ser específicos, medibles, alcanzables, pertinentes y con los plazos establecidos”

2.4.24 Dominio de Idiomas

Universidad del Rosario (2017) Centro de Idiomas “Se considera como manejo de otros idiomas, el dominio certificado de otra lengua, diferente a la materna”

2.4.25 Conocimiento

Krüger, K. (2006). “El conocimiento es considerado como uno de los principales causantes del crecimiento junto con los factores capital y trabajo. En este sentido, se concede una relevancia



crucial a la producción de productos intensivos en conocimiento y a los servicios basados en el mismo”.

2.4.26 Capacitación

Siliceo, A. (2006). “Es uno de los medios más eficaces que permite que las personas se actualicen y de esta forma perdure la cultura de responsabilidad y trabajo en toda organización”

2.4.27 Interacciones

García, M. R. (2007).” Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones, entendidas como procesos sociales no interesa quién inicie el proceso de interacción ya que el resultado es la modificación de los estados de quienes participan que por el recurso a la comunicación se afectan mutuamente”

2.4.28 Habilidades

Lacunza, A. B., & de González, N. C. (2011). “Son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, permiten la solución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otros”

2.4.29 Actitud

La Real Academia Española (2001) define actitud como la "disposición de ánimo manifestada de algún modo" y se deriva de la palabra en latín actitud, Además define la palabra eficacia como "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" y se deriva de la palabra en latín eficacia”.

2.4.30 Aptitud

Según la Real Academia Española (2001) es la "capacidad para operar competentemente en una determinada actividad. Cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado o acomodado



para cierto fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo o cargo" y se deriva de la palabra en latín aptitúdo”.

Del mismo modo, la aptitud a partir de la persona es un rasgo propio del mismo que le va a permitir el aprendizaje con facilidad, estas aparecen en las distintas etapas de las personas como intelectual, sensoriales, motrices y otros.

2.4.31 Acciones Positivas

Latorre, F. L. (2011).” Las acciones positivas se asocian a emociones de alegría que interactúan con las personas disfrutando con las personas, placer y disfrute con la vida y el trabajo a través de emociones positivas con risas y alegrías”

2.4.32 Emociones Positivas

Carbelo, B., & Jáuregui, E. (2006). “Es el sentido del humor como una capacidad única del ser humano valorada en muchas, sino todas las culturas. Se le atribuyen numerosos beneficios psicológicos (sensaciones y estados de alegría, bienestar y satisfacción, reducción del estrés, prevención de la depresión), físicos (tolerancia al dolor, activación del sistema inmunológico, mejora del sistema cardiovascular) y sociales (mejoras en la motivación, la comunicación, el orden y la armonía social)”.

2.5 Variables e indicadores

2.5.1 Identificación de Variable

2.5.1.1 Desempeño Laboral

Mazariegos, M. I. (2015). “La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y competencias de los

colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen desarrollando un trabajo de calidad”

2.5.1.2 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Laboral Mazariegos, M. I. (2015). “La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo para la satisfacción laboral, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, eficacia, eficiencia, destrezas y competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen desarrollando un trabajo de calidad”.	Eficacia	-Cumplimiento de Objetivos -Acciones positivas.
	Eficiencia	-Manejo de técnicas de guiado. -Trabajo en equipo. -Creatividad. -Comunicación. -Uso de herramientas y tecnología de guiado. -Habilidad en la solución de problemas.
	Calidad	-Trato amable. -Información al turista. -Dominio del idioma japonés. -Tiempo de guiado. -Seguimiento post servicio. - Puntualidad.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo básico, “VALLE, E. G. Y. (2009). Metodología de la investigación. Investigación Básica o Pura. Se suele llevar a cabo en los laboratorios; contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes”. Porque nos permitirá conocer el desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés en la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo.

3.3. Diseño de Investigación

La investigación no es experimental, porque las variables no están sujetas a cambios.

Es una investigación de corte transversal, porque la fase de recolección de datos se realizará en un momento determinado.

3.4. Alcances de la investigación

Es una investigación descriptiva, debido que permite observar y describir las características del desempeño laboral de los Guías de Turista en el Idioma Japonés en la Agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

3.5. Población

Citado por (Canahuire Montufar, 2015). “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Por tanto, la población está conformada por 50 turistas de nacionalidad japonesa.

3.6. Muestra

Tipo de muestra no probabilístico por conveniencia del investigador:

La población no requiere muestra por ser una población finita.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas para la recolección de datos:

Observación: la que será no estructura ya que la población será objeto de observación sin alterar su dinámica.

Encuesta: La encuesta dirigida a los turistas trata de obtener información sistemáticamente del desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel.E.I.R.L.

3.7.2. Instrumentos

Cuestionario con preguntas específicas cerradas para así obtener información mucho más precisa.

3.8. Validez y Confiabilidad de Instrumentos

Se trata en dar eficacia y relevancia a la información recolectada para medir el grado de satisfacción de los turistas de nacionalidad japonesa en cuanto al desempeño laboral de los guías al momento de brindar sus servicios con el análisis y cálculo de la información conseguida. La categoría de la valoración e interpretación que nos permita asegurar el trabajo con los datos válidos, enjuiciando soluciones veraces y exactas.

3.9. Técnicas de procesamiento de datos

Análisis estadístico SPSS. El análisis estadístico es un componente del análisis de datos. El SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales, requiere recoger y examinar cada muestra de datos individual en una serie de artículos desde los cuales se puede extraer las muestras.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco. Se encuestó a 50 turistas, en el que se considera 14 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Desempeño laboral	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	1	
		Acciones positivas	2	
	Eficiencia	Manejo de técnicas de guiado	3	
		Trabajo en equipo	4	
		Creatividad	5	
		Comunicación	6	
		Uso de herramientas y tecnologías de guiado	7	
		Habilidad en la solución de problemas	8	
		Calidad	Trato amable	9
			Información al turista	10
			Dominio del idioma japonés	11
			Tiempo de guiado	12
	Seguimiento post servicio	13		
	Puntualidad	14		

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2. Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Totalmente inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Ni adecuado ni inadecuado
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 -5,00	Totalmente adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la determinación del nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en idioma japonés de la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.909	14

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.909 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

La presente investigación utilizó la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Tabla 4. Procedimiento de la baremación

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$



Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0,8$

Tabla 5. Construcción de la baremación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Totalmente inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Ni adecuado ni inadecuado
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 -5,00	Totalmente adecuado

Tabla 6. Resultados de los ítems del cuestionario

ITEMS		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿En el Servicio que se brinda, el guía de turistas cumple con los objetivos propuestos?	P1	0	0.0 %	1	2.0 %	2	4.0 %	23	46.0 %	24	48.0 %
¿Al interactuar con los turistas, el guía de turistas transmite emociones positivas (alegrías, risas)?	P2	1	2.0 %	5	10.0 %	8	16.0 %	21	42.0 %	15	30.0 %
¿En las rutas realizadas, el guía de turistas utiliza diferentes técnicas de guiado?	P3	0	0.0 %	5	10.0 %	9	18.0 %	23	46.0 %	13	26.0 %
¿En las diferentes actividades que realiza, el guía de turistas demuestra trabajo en equipo?	P4	1	2.0 %	10	20.0 %	3	6.0 %	18	36.0 %	18	36.0 %
¿El guía de turistas muestra creatividad en las acciones orientadas al servicio que brinda?	P5	1	2.0 %	9	18.0 %	7	14.0 %	17	34.0 %	16	32.0 %
¿El guía de turistas se comunica de manera fluida, asertiva y clara en la ejecución del guiado?	P6	1	2.0 %	8	16.0 %	5	10.0 %	26	52.0 %	10	20.0 %
¿El guía de turistas utiliza herramientas tecnológicas en la ejecución del guiado?	P7	10	20.0 %	23	46.0 %	5	10.0 %	5	10.0 %	7	14.0 %
¿El guía de turistas está dispuesto a la solución de problemas o conflictos que se genera en el guiado?	P8	0	0.0 %	12	24.0 %	18	36.0 %	15	30.0 %	5	10.0 %
¿En el desarrollo del guiado, el guía de turistas tiene trato amable?	P9	2	4.0 %	0	0.0 %	3	6.0 %	19	38.0 %	26	52.0 %
¿El guía de turistas ofrece información pertinente de la ruta y/o actividades a desarrollar en el guiado?	P10	1	2.0 %	9	18.0 %	8	16.0 %	19	38.0 %	13	26.0 %
¿El guía de turistas está certificado y domina el idioma japonés?	P11	0	0.0 %	7	14.0 %	5	10.0 %	20	40.0 %	18	36.0 %
¿El tiempo de guiado es suficiente para el recorrido que se realiza?	P12	0	0.0 %	12	24.0 %	9	18.0 %	20	40.0 %	9	18.0 %
¿El guía de turistas hace el seguimiento al turista después del servicio realizado?	P13	18	36.0 %	11	22.0 %	2	4.0 %	5	10.0 %	14	28.0 %
¿El guía de turistas fue puntual con la hora acordada?	P14	1	2.0 %	4	8.0 %	2	4.0 %	23	46.0 %	20	40.0 %

Fuente: Elaboración propia

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

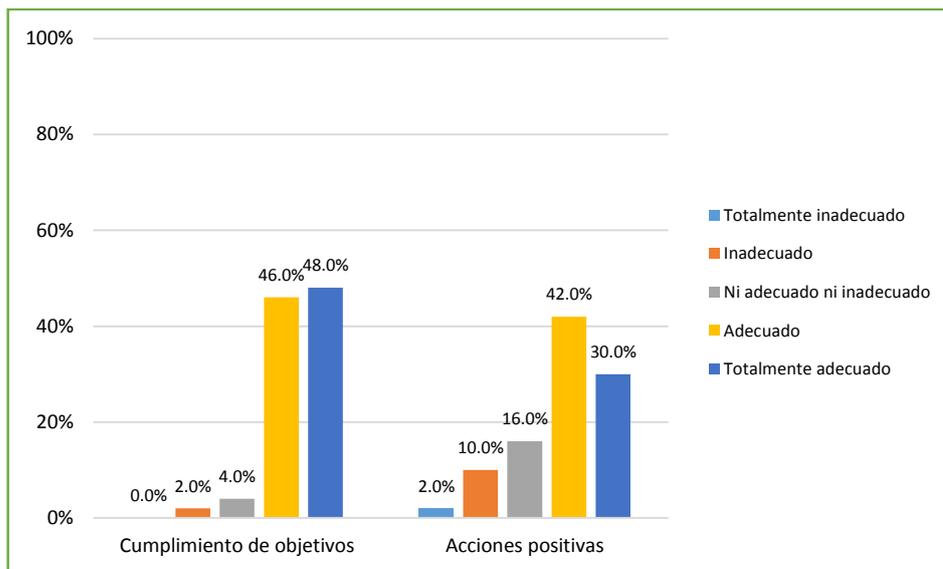
Para determinar el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco – 2019. Se describe las dimensiones de: eficacia, eficiencia y calidad. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Eficacia

El objetivo conocer el nivel de eficacia de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión eficacia

Gráfico 1. Indicadores de la dimensión eficacia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

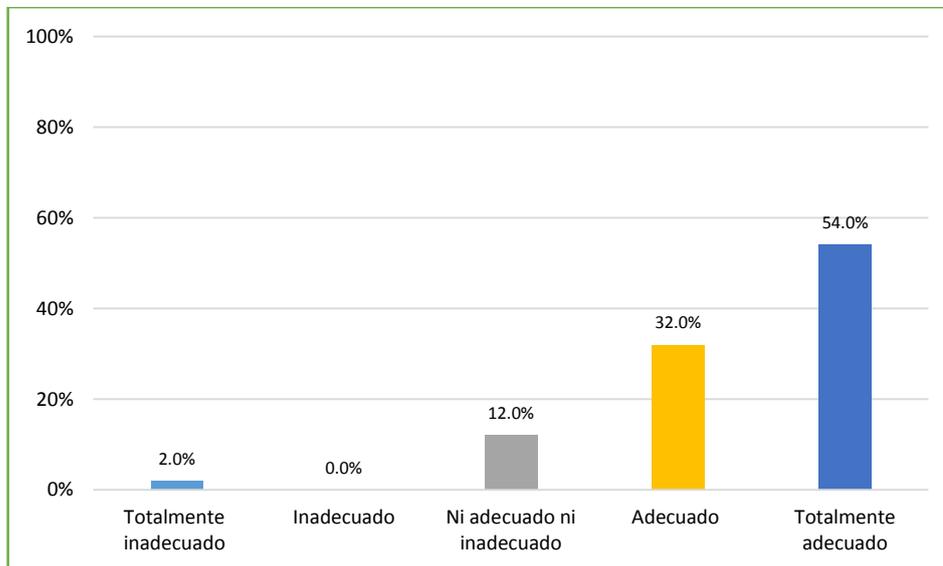
- De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta: **¿En el Servicio que se brinda, el guía de turistas cumple con los objetivos propuestos?** De los 50 encuestados 24 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 48%, 23 personas indicaron de acuerdo; que representa el 46%, 02 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 4%, 01 persona indico estar en desacuerdo; que representa el 2% y ninguna persona estuvo totalmente

en desacuerdo, resalta totalmente de acuerdo y de acuerdo lo que nos indica que si se cumplen los objetivos trazados durante el servicio que brinda el Guía de turistas.

- En cuanto a la pregunta que si: **¿Al interactuar con los turistas, el guía de turistas transmite emociones positivas (alegrías, risas)?** Del total de encuestados 15 personas indicaron estar totalmente de acuerdo; que representa el 30%, 21 turistas indicaron estar de acuerdo; que representa el 42%, 08 personas indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 16%, 05 personas indicaron estar en desacuerdo ; que representa el 10% y 01 persona indico estar totalmente en desacuerdo; que representa el 2%, estos resultados demuestran que el guía de turistas transmite emociones positivas y alegres durante el servicio que brinda a los mismos.

B) Resultados de la dimensión eficacia

Gráfico 2. Dimensión eficacia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Con los datos obtenidos de las 50 encuestas realizadas podemos indicar lo siguiente: 27 personas indicaron estar totalmente de acuerdo; que representa el 54%, 16

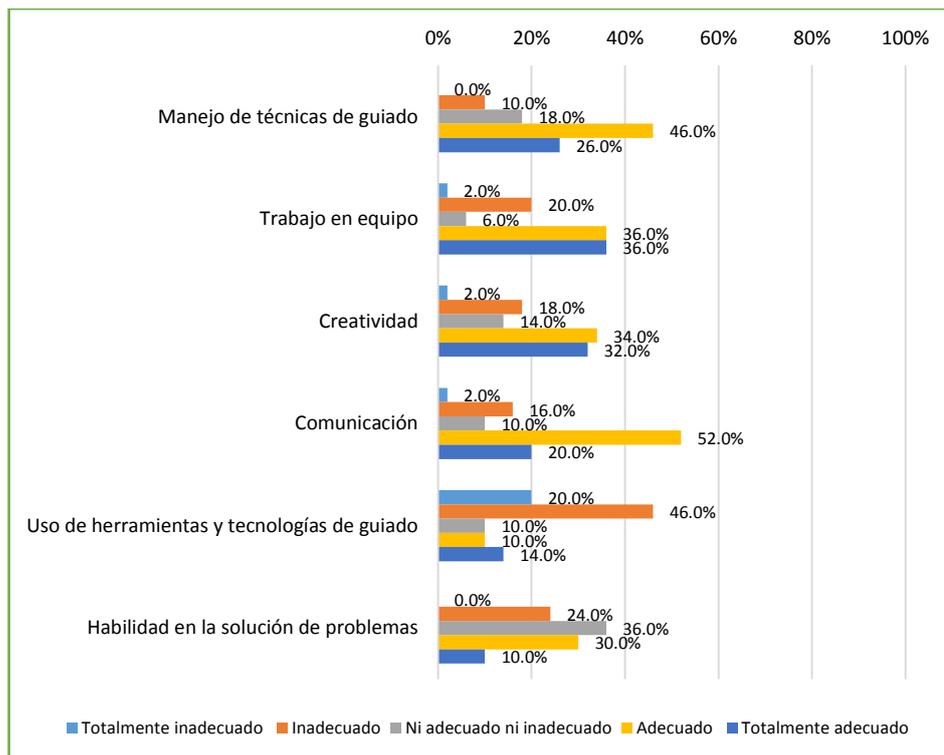
personas indicaron estar de acuerdo; que representa el 32%. 06 personas indicaron estar ni de acuerdo ni en Desacuerdo; que representa el 12%, esto demuestra claramente que el desempeño laboral de los Guías de turistas demuestra eficacia al comparar el objetivo esperado con el objetivo realizado, asociadas con las emociones de alegría y disfrute durante la atención a sus clientes.

4.2.2. Eficiencia

El objetivo es determinar el nivel de eficiencia de los guías de turistas en el idioma japonés en la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión eficiencia

Gráfico 3. Indicadores de la dimensión eficiencia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta: **¿En las rutas realizadas, el guía de turistas utiliza diferentes técnicas de guiado?** De los 50 encuestados 13 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 26%, 23 personas



estuvieron de acuerdo; que representa el 46%, 09 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 18%, 05 personas indicaron estar en Desacuerdo; que representa el 10% y ninguna persona estuvo totalmente en desacuerdo, estos datos de porcentajes altos como totalmente de acuerdo y de desacuerdo son aceptables, sin embargo hay una baja en relación a las dimensiones anterior lo que nos indica que se debe de mejorar en el manejo de técnicas de guiado.

La pregunta: **¿En las diferentes actividades que realiza, el guía de turistas demuestra trabajo en equipo?** 18 Personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 36%, 18 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 36%, 03 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 6%, 10 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 20% y 01 persona estuvo totalmente en desacuerdo; que representa el 2%, esto demuestra el nivel de coordinación que tiene el guía de turistas con los colaboradores por tener un 46% de acuerdo en demostrar que si trabaja en equipo.

A la pregunta: **¿El guía de turistas muestra creatividad en las acciones orientadas al servicio que brinda?** 16 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 32%, 17 personas estuvieron de Acuerdo; que representa el 34%, 07 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 14%, 09 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 18% y 01 persona estuvo totalmente en desacuerdo; que representa el 2%, los porcentajes demuestran que hay un nivel aceptable de creatividad de parte del guía de turistas durante el servicio que brinda, aunque hay un 18% de personas que manifiesta estar en desacuerdo.

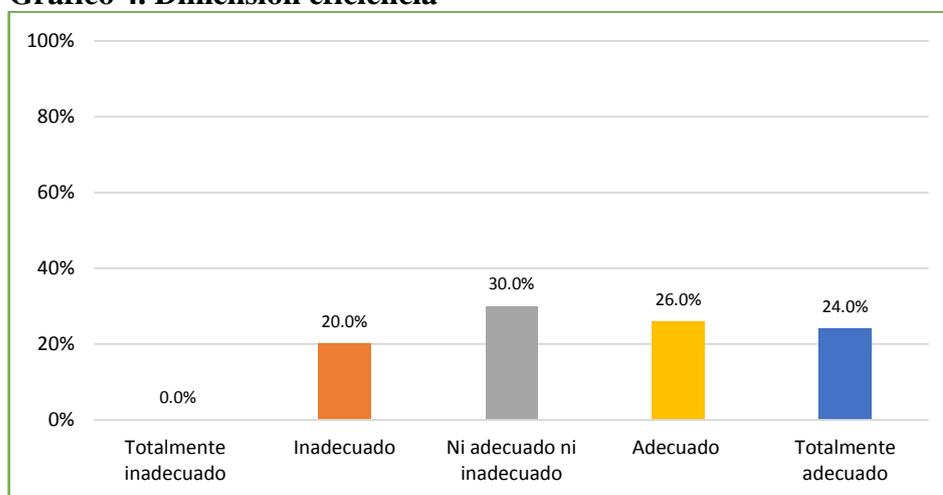
A la pregunta: **¿El guía de turistas se comunica de manera fluida, asertiva y clara en la ejecución del guiado?** 16 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 20%, 17 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 52%, 07 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 10%, 09 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 16% y 01 persona estuvo totalmente en desacuerdo; que representa el 2%, ante los resultados observamos que el 52% de los encuestados están de acuerdo con la pregunta de la fluidez de la comunicación durante el servicio brindado, sin embargo hay un 16% que indica estar en desacuerdo, lo que nos pone en aviso las correcciones que se deben hacer.

A la pregunta: **¿El guía de turistas utiliza herramientas tecnológicas en la ejecución del guiado?** 07 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 14%, 05 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 10%, 05 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 10%, 23 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 46% y 10 persona estuvo totalmente en desacuerdo; que representa el 20%, por los datos obtenidos tenemos que indicar que el porcentaje de desacuerdo es 46% y totalmente en desacuerdo con un 20%, lo que nos indica que se deben de tomar acciones inmediatas para la corrección de estos porcentajes bajos de satisfacción. En la pregunta:

¿El guía de turistas está dispuesto a la solución de problemas o conflictos que se genera en el guiado? 05 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 10%, 15 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 30%, 18 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 36%, 12 personas indico estar en desacuerdo; que representa el 24% y ninguna persona estuvo totalmente en desacuerdo, de los datos obtenidos el 36% de los encuestados manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la habilidad de solución de problemas del guía de turistas, esto indica la actitud pasiva de los visitantes durante el servicio recibido de parte del guía de turistas, sin embargo tenemos un 24% que si indico estar en desacuerdo en la habilidad de solución problemas.

B) Resultados de la dimensión eficiencia

Gráfico 4. Dimensión eficiencia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

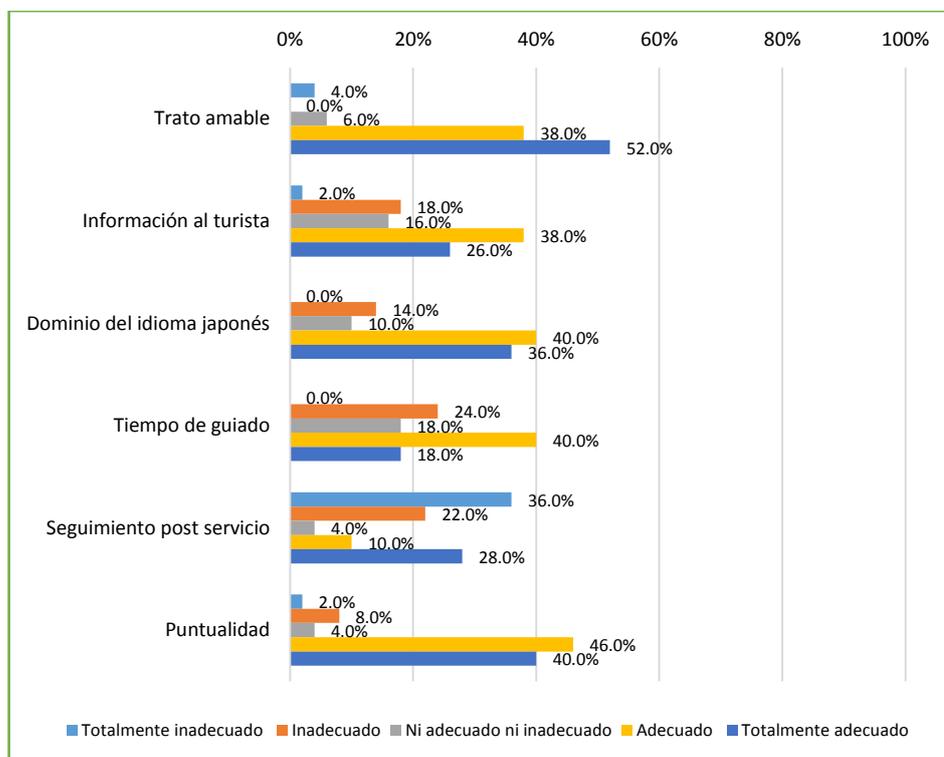
Estos datos porcentuales nos permite determinar que el nivel de eficiencia del desempeño laboral del guía de turistas de idioma japonés de la empresa Shin Perú Travel EIRL que con el 30% de los encuestados indicaron estar ni adecuado ni inadecuado lo que demuestra el conformismo de los clientes por el servicio recibido, también refuerza la eficiencia del desempeño laboral que el 26% de los encuestados dijo estar adecuado y el 24% totalmente adecuado, con lo que podemos afirmar que el nivel de eficiencia es el resultado del esfuerzo en la utilización de las diferentes indicadores, como manejo de técnicas de guiado, trabajo en equipo, comunicación y habilidad en la solución de problemas para lograr su objetivo.

4.2.3. Calidad

El objetivo es determinar el nivel de calidad de los guías de turistas en el idioma japonés en la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión calidad

Gráfico 5. Indicadores de la dimensión calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

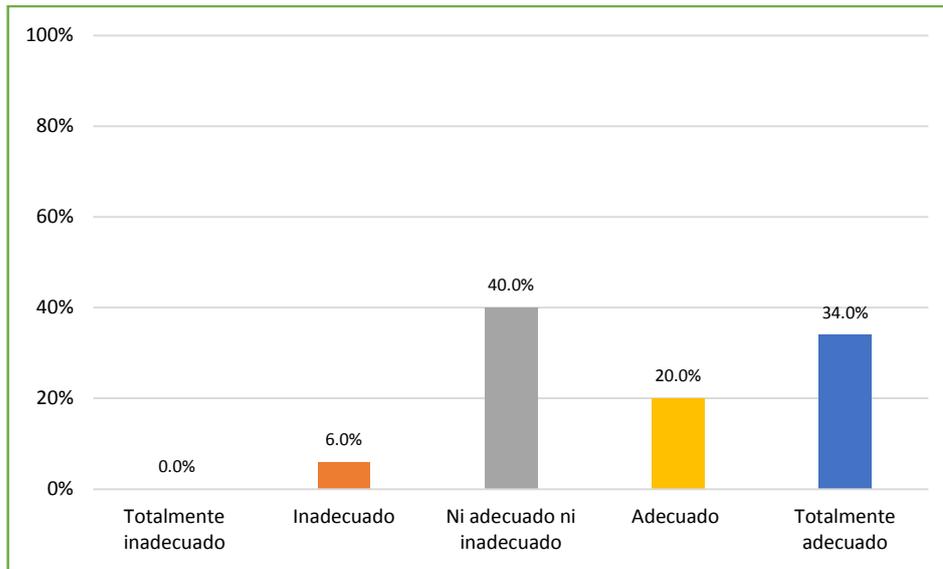
- De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta: **¿En el desarrollo del guiado, el guía de turistas tiene trato amable?** De los 50 encuestados 13 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 26%, 23 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 46%, 09 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 18%, 05 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 10% y 02 personas estuvieron totalmente en desacuerdo; que representa el 4%, estos datos de porcentajes altos como totalmente de acuerdo y de acuerdo son aceptables, superando otra vez más del 50% durante nuestra investigación, sin embargo hay un pequeño porcentaje que se debe de corregir con respecto al trato que debe recibir el visitante.
- A la pregunta: **¿El guía de turistas ofrece información pertinente de la ruta y/o actividades a desarrollar en el guiado?** 13 Personas estuvieron Totalmente De acuerdo, que representa el 26%, 19 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 38%, 08 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 16%, 09 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 18% y 01 persona estuvo totalmente en desacuerdo; que representa el 2%, esto demuestra que durante la visita de los turistas el guía informa las actividades a realizar con 38% de acuerdo en haber recibido la información adecuada, aunque hay un 18% que indica que está en desacuerdo.
- A la pregunta: **¿El guía de turistas está certificado y domina el idioma japonés?** 18 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 36%, 20 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 40%, 05 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 10%, 07 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 14% y ninguna persona estuvo totalmente en desacuerdo, los porcentajes demuestran que 40% de los encuestados está De acuerdo con el nivel de dominio de idioma japonés del guía de turistas durante el servicio que brinda, aunque hay un 14% de personas que manifiesta estar en Desacuerdo con el dominio de idioma japonés.
- A la pregunta: **¿El tiempo de guiado es suficiente para el recorrido que se realiza?** 09 personas estuvieron totalmente de acuerdo, que representa el 18%, 20 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 40%, 09 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 18%, 12 personas indicaron estar en desacuerdo; que representa el 24% y ninguna persona estuvo totalmente En



desacuerdo; ante los resultados observamos que el 40% de los encuestados están de acuerdo con la pregunta que si en tiempo de guiado es suficiente durante el servicio brindado, sin embargo hay un 24% que indica estar en desacuerdo, lo que demuestra que hay un descontento en el tiempo de guiado que no es suficiente.

- A la pregunta: **¿El guía de turistas hace el seguimiento al turista después del servicio realizado?** 14 personas estuvieron totalmente De acuerdo, que representa el 28%, 05 personas estuvieron de acuerdo; que representa el 10%, 02 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 4%, 11 personas indico estar en desacuerdo; que representa el 22% y 18 persona estuvo totalmente en desacuerdo; que representa el 36%, por los datos obtenidos tenemos que indicar que el porcentaje totalmente en desacuerdo es de 36% porcentaje muy preocupante que definitivamente refleja el poco interés de los guías de turistas de realizar el seguimiento al servicio prestado, es la primera vez que registramos un porcentaje tan alto en la insatisfacción del servicio prestado en relación al post servicio. Aunque tenemos un porcentaje de aceptación Totalmente de Acuerdo del 28% lo que nos demuestra que también tenemos profesionales guías de turistas que si realizan en el seguimiento a sus turistas después del servicio brindado.
- En la pregunta: **¿El guía de turistas fue puntual con la hora acordada?** 20 personas estuvieron totalmente De acuerdo, que representa el 40%, 23 personas estuvieron de Acuerdo; que representa el 46%, 02 personas indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo; que representa el 36%, 04 personas indico estar en desacuerdo; que representa el 8% y 01 persona estuvo Totalmente En desacuerdo; que representa el 2%, de los datos obtenidos el 46% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la puntualidad del guía de turistas, esto indica la importancia que tiene el profesional con la hora programada porque sabemos por cultura que la hora es muy importante y casi vital para los turistas de nacionalidad japonesa, también tenemos un 40% que indican estar totalmente de acuerdo con la puntualidad del guía de turistas, y 2% que está totalmente en desacuerdo con la puntualidad de la hora programada, dato que merece una atención especial por la importancia de la puntualidad de los turistas de nacionalidad japonesa.

B) Resultados de la dimensión calidad

Gráfico 6. Dimensión calidad

Fuente: Elaboración propia

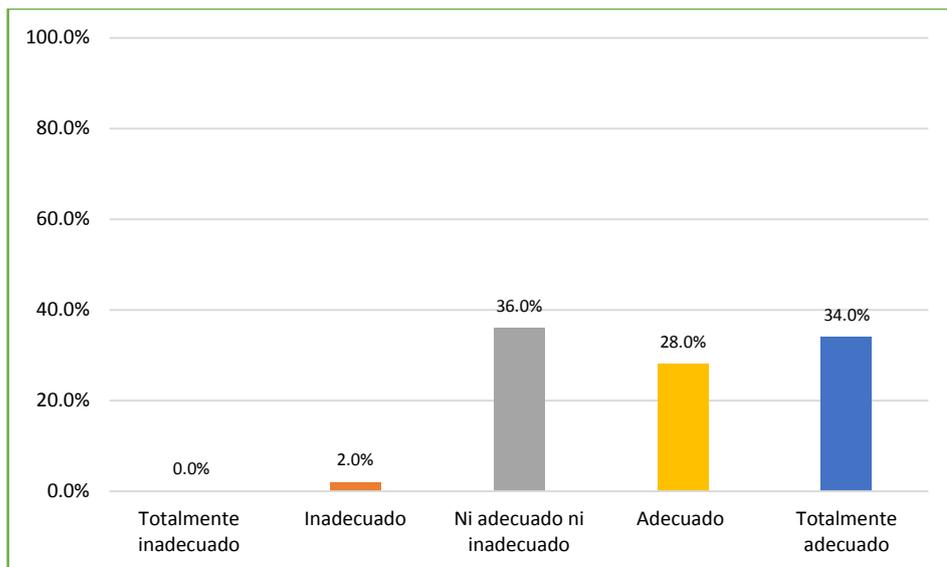
Interpretación y análisis:

En este gráfico se puede observar que el 40% de los encuestados indica estar Ni adecuado ni inadecuado, porcentaje alto que evidencia el mediano desempeño laboral del guía de turistas cuando brinda el servicio, por que el cliente no satisface sus necesidades específicas durante los servicios recibidos. El 34% de los encuestados refiere estar totalmente adecuado con la calidad de los servicios recibidos, si tomamos en cuenta que la definición de calidad es brindar un servicio o atención correcta y de manera correcta percibimos un déficit de calidad de servicio que el turista recibió.

4.3. Resultado de la variable desempeño laboral

El objetivo es determinar el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

Gráfico 7. Variable desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que solo el 34% de los turistas indica que el desempeño laboral del guía de turistas es totalmente adecuado, lo que indica que el nivel de instrucción profesional o técnico es bajo, porque el desempeño laboral de un profesional es el resultado de la instrucción impartida en los centros de formación. También observamos que el 36% de los encuestados refiere que el nivel de desempeño es ni adecuado ni inadecuado lo que demuestra que el trabajo que realiza el guía de turistas es medianamente aceptable, se evidencia que el desempeño laboral de los guías de turistas necesita una capacitación y retroalimentación del trabajo que realiza, evaluar las deficiencias para su respectiva corrección y lograr un buen desempeño laboral.

CAPITULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

5.1. DISCUSIÓN

a.- Descripción de los hallazgos más relevantes

Esta investigación comienza a raíz de los comentarios y reportes de servicios de insatisfacción de los turistas de nacionalidad japonesa que arribaron en los primeros meses del año 2019 a nuestro país mediante la agencia de viajes Shin Perú Travel EIRL de la ciudad del Cusco, donde coincidimos con los antecedentes citados por López Álvarez I. (2018) en su tesis menciona: “Que el análisis de las percepciones que tienen los visitantes sobre el desempeño laboral de los guías de turistas, nos permite evaluar el desempeño laboral de los guías turísticos desde la perspectiva que tienen los turistas que visitan el Bosque Protector Cerro Blanco, analizando las perspectivas que tienen los visitantes en el cumplimiento de roles o funciones que desempeñan los guías, determinaran el nivel de satisfacción del servicio que brindan en el Bosque Protector Cerro Blanco”.

Es de suma importancia conocer el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas del idioma japonés, que permita mejorar el servicio, conocer la carencia de conocimiento, desconocimiento de nuevas técnicas de guiado y de esta manera satisfacer las necesidades, tomando en cuenta que los turistas de nacionalidad japonesa exigen y piden servicio casi perfecto por sus naturaleza y cultura instruccional. Hay palabras que los japoneses utilizan mucho en su vida cotidiana que motivan la perfección, profesionalismo y exactitud que es kanpeki 完璧 (かんぺき) (カンペキ) kichin to (きちんと) (キチント) pittari (ぴったり) (ピッタリ) palabras que definitivamente esperan recibir o sentir del profesional guía de turistas en nuestra ciudad.

La presente investigación nos permite conocer y detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y su desarrollo con mucha precisión las habilidades de eficiencia, eficacia y calidad para determinar el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas de nacionalidad japonesa de la agencia de viajes Shin Perú Travel EIRL durante la visita en la ciudad del cusco.



De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que un 48% de los encuestados indicaron estar totalmente adecuado en lo referente a cumplimiento de objetivos y 46% adecuado, lo que nos confirma un casi fiel cumplimiento del itinerario programado y un 42% de los encuestados afirmo haber recibido emociones positivas durante el servicio. Se afirma que la eficacia del guía de turistas es aceptable con un 54% de los encuestados y 32% de los que indicaron estar adecuado.

El resultado de los indicadores de la dimensión eficiencia nos indica que hay un alto porcentaje de aceptación en comunicación en lo que respecta al desempeño del guía en la calidad de la información exacta y asertiva con un 52% y 46% en manejo de técnicas de guiado, sin embargo hay un porcentaje preocupante en lo que respecta al uso de herramientas tecnológicas lo que nos advierte el trabajo que se debe realizar para solucionar este déficit de los guías de turistas y el uso de herramientas tecnológicas para su buen desempeño laboral. Por estos datos recibidos podemos afirmar que el nivel de eficiencia de los guías de turistas es bajo, por que el 30% indicó estar ni adecuado ni inadecuado con la eficiencia del guía y totalmente adecuado con el 24%, porcentajes bajos frente a la expectativa del turista.

En cuanto a los indicadores de la dimensión calidad, podemos afirmar que un 52% afirmo que recibió un trato amable de parte del guía de turistas, y 46% en la puntualidad lo que demuestra que es importante la cordialidad y la hora como indicadores de buen servicio recibido, aunque hay un 36% totalmente inadecuado en referencia al seguimiento post servicio debido a que muchos de los guías de turistas tienen su tiempo ocupado con otros servicios y no pueden atender los requerimientos de los turistas que atendieron, lo que demuestra un serio problema para la agencia de viajes.

Lo que significa que la calidad se muestra con un porcentaje del 40% ni adecuado ni inadecuado 34% totalmente adecuado, lo que representa un regular nivel de aceptación de los turistas en cuanto a la calidad de servicios de parte del guía de turistas.



Finalmente, el desempeño laboral de los guías de turistas tiene un porcentaje de 34% totalmente adecuado y 36% Ni adecuado ni inadecuado, lo que demuestra un regular nivel de aceptación de desempeño laboral de los guías de turistas. A partir de los resultados de la esta investigación se logró identificar las deficiencias y los cambios que deben implementarse para poder brindar un buen servicio y mejorar el desempeño laboral del guía de turistas.

b.- Limitación del estudio.

El temor de los guías de turistas de idioma japonés de la agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. a ser auditados el nivel de desempeño laboral personal y su implicancia por los resultados obtenidos.

c.- Comparaciones críticas con la literatura existente.

De acuerdo a los resultados obtenidos de esta investigación tenemos teorías que nos ayudan a comprobar el Desempeño laboral de los Guías de turistas en el idioma japonés de la agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. de la ciudad del Cusco - 2019.

Guerra-López, I. (2007). “El área de mejora de desempeño se encuentra en continua transición y desarrollo. Ha evolucionado a partir de la experiencia, la reflexión y conceptualización de practicantes profesionales buscando mejorar el desempeño humano en el lugar de trabajo. Sus raíces inmediatas son el resultado del diseño instruccional y de la instrucción programada, son resultado del trabajo.” A partir de los resultados obtenidos se concluye que hay un gran porcentaje de los encuestados haber recibido un regular nivel de desempeño laboral, debido al bajo nivel de instrucción que reciben los profesionales guías de turistas.

Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012).” El desempeño laboral viene a ser comportamiento o la conducta real de los colaboradores, a nivel profesional y técnico, así como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente



ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios”.

Esto demuestra la importancia de la actitud del profesional guía de turistas ya que influye directamente en la satisfacción de los turistas y por consiguiente en el buen desempeño laboral. Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012).” Para poder determinar la calidad del desempeño laboral, es imprescindible considerar las realidades de trabajo y las personales, llegando a profundizar y analizar los diferentes resultados que se han obtenido y evaluado, a fin de determinar la identificación de los problemas, y analizar los más importantes para tomar las decisiones de gestión y/o capacitaciones”. Es el engranaje que permite determinar la calidad de desempeño laboral con:

Mazariegos, M. I. (2015). “La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen desarrollando un trabajo de calidad”.

Mazariegos, M. I. (2015). “Los fines son más importantes que los medios, de esta forma se debe evaluar el trabajo de la administración y los resultados del trabajo del colaborador tomando en cuenta cantidad que produce cada colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La composición de eficacia al momento de realizar las tareas importantes de cada puesto de trabajo”.

Es el engranaje que permite determinar la calidad de desempeño laboral con:

- La eficacia y su cumplimiento de objetivos, acciones positivas.



- la eficiencia con sus técnicas de guiado, trabajo en equipo, creatividad, comunicación, herramientas tecnológicas y habilidad en la solución de problemas.
- La calidad con su trato amable, información, dominio de idioma, post servicio y puntualidad.

d.- Implicancias del estudio.

El trabajo de investigación ha determinado el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés de la agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. de la ciudad del Cusco – 2019 y nos permite conocer el nivel de satisfacción de los turistas de nacionalidad japonesa durante su visita a la ciudad del Cusco, identificar las deficiencias e implementación de las acciones correctivas para la mejora de su desempeño laboral.

5.2. Propuestas

Programa Integral de Capacitación a los Guías de Turistas en el Idioma Japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L

Con el presente programa integral de capacitación nos permitirá consolidar a los Guías de Turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L para que puedan desarrollar sus diversas potencialidades, habilidades, actitud y conducta positiva hacia el turista, creatividad, todo ello con eficiencia y eficacia para brindar un servicio de calidad.

Fundamentación:

Existen diversas razones porqué la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L debe de capacitar a sus Guías profesionales de idioma japonés, que laboran en la empresa, debido a la importancia del contexto actual por los constantes cambios de ajuste, adaptación y desarrollo para estar siempre actualizados y trabajar en torno a las necesidades cambiantes de los turistas. El éxito de la organización se debe a los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes durante el desempeño laboral de su talento humano.



De esta forma el desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés se realiza en diversas actividades de las gestiones de la operación turística y es el responsable de enseñar e interpretar la cultura de nuestro país y de nuestra región, transmitiendo con amor y respeto hacia el patrimonio creando conciencia nacional en los habitantes.

Objetivos:

- Mejorar la eficacia del cumplimiento de objetivos y acciones positivas de los Guías de turistas en el Idioma Japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L.
- Mejorar la eficiencia de las técnicas de guiado, trabajo en equipo, creatividad y habilidades de los guías de turistas en idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L.
- Mejorar la calidad de servicios de los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L.

Procedimiento y Descripción de Actividades:

Identificar las necesidades de capacitación.	Se identificó las necesidades de capacitación con la obtención de resultados por la aplicación de instrumentos a los turistas de nacionalidad japonesa.
--	---



Identificar los temas que cubran las necesidades de capacitación.	Buscar información garantizada de bibliografías relacionadas al tema. Que nos permita llevar a cabo los programas de capacitación.
Buscar a los profesionales con el perfil que se requiere para la capacitación de los Guías de Turistas.	Firmar Un Convenio con la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco para realizar los programas de capacitación con la participación de sus profesionales.
Identificar los materiales y espacios que se requieren para la capacitación	Es importante contar con todos los materiales necesarios, así como un salón en la Universidad Andina para la capacitación, esto permitirá el cumplimiento de los objetivos.
Presentar propuestas al Asociación de Guías Oficiales de Turismo del Cusco (AGOTUR), Colegio de Licenciados en Turismo (COLITUR) y a la Universidad Andina del Cusco	Presentar los proyectos de capacitación a los responsables de la Escuela Profesional de Turismo de la UAC y al AGOTUR. Y COLITUR.

Fuente: Elaboración propia

Principios y Ética para la Aplicación del Programa Integral de Capacitación:

Responsabilidad de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L:

- Planificar y organizar los cursos de capacitación.
- Respetar los horarios para la capacitación.



- Contar con las instalaciones adecuadas para el programa de capacitación.
- Coordinar con la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco las capacitaciones, así como el AGOTUR y COLITUR
- Evaluar los resultados de las capacitaciones REALIZADAS.

Responsabilidad de los Capacitadores:

- Los profesionales capacitadores deben tener amplio conocimiento y experiencia en los temas de capacitación a desarrollar.
- Deben tener dominio del tema y facilidad de palabra.
- Los capacitadores en idioma deben tener el dominio del idioma japonés.

Lugar para el desarrollo del programa de capacitación:

- Los cursos de desarrollarán previa coordinación en los ambientes de la Universidad Andina del Cusco.
- Los equipos deben estar en buen estado de funcionamiento.
- Se debe respetar la hora de ingreso y salida de los asistentes a las capacitaciones.

PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN A LOS GUÍAS DE TURISTAS EN EL IDIOMA JAPONÉS DE LA AGENCIA DE VIAJES SHIN PERU TRAVEL E.I.R.L DE LA CIUDAD DE CUSCO

HISTORIA DEL PERÚ

Objetivo del Curso: Conocer a profundidad la historia de nuestro Perú.

Duración: 12 Horas



Inversión: S/450.00 soles a cargo de la Agencia de Viajes Shin Perú Tour E.I.R.L.

Temas a Impartir	Sub temas	Descripción de Sub temas	Duración 03 días	Presupuesto para 20 participantes
Historia del Perú	Historias de las Culturas Pre Incas	Ampliar conocimiento de la historia de las culturas Pre Incas.	04 horas	Coffee Break. S/120 Materiales: S/30 Total: S/150
	Historia de la Cultura Inca	Ampliar conocimiento de la Historia de la Cultura Inca.	04 horas	Coffee Break. S/120 Materiales: S/30 Total: S/150
	Historia de la Colonia.	Ampliar conocimiento de la historia de la Colonia.	04 horas	Coffee Break. S/120 Materiales: S/30 Total: S/150
				Costo Total: S/450

Fuente: Elaboración Propia.

ACTUALIZACIÓN EN EL IDIOMA JAPONÉS

Objetivo del Curso: Elevar la competencia lingüística en el idioma japonés a los Guías Profesionales que laboran en la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L.

Duración: 03 Meses

Inversión: S/ 450.00 soles.



20% a cargo de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L

80% a cargo de los guías participantes.

Temas a Impartir	Sub temas	Descripción de Sub temas	Duración 03 meses	Presupuesto para 20 participantes
Actualización en el Idioma Japonés.	Conversación	Reforzar la fluidez en la conversación-comunicación con los turistas japoneses.	01 Mes 02 horas diarias de lunes a viernes.	Mensualidad S/150 Total: S/150 Incluye materiales.
	Escritura	Ampliar conocimiento sobre la escritura japonesa.	01 mes 02 horas diarias de lunes a viernes.	Mensualidad S/150 Total: S/150 Incluye materiales
	Comprensión	Reforzar la comprensión del idioma en el momento de la comunicación con los turistas.	01 mes 02 horas diarias de lunes a viernes.	Mensualidad S/150 Total: S/150 Incluye materiales
				Costo Total: S/450

Fuente: Elaboración Propia.

CULTURA Y CALIDAD TURISTICA PARA LOS GUIAS DE TURISTAS EN EL IDIOMA JAPONÉS

Objetivo: Sensibilizar a los Guías de turistas en idioma japonés para promover calidad y calor humano durante la prestación de servicios a los turistas de nacionalidad japonesa.

Duración: 04 horas

Inversión: Sin Costo

Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L y la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco.

Temas a Impartir	Sub temas	Descripción de Sub temas	Duración	Presupuesto para 20 participantes
Cultura y Calidad Turística.	Actitud, conductas e identificación de las necesidades de los turistas de nacionalidad japonesa.	. Mejorar las actitudes y comportamiento frente al turista y los recursos turísticos.	01 hora	. Sin costo
	Calidad en el servicio.	Conocer cómo satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas de nacionalidad japonesa.	01 hora	Sin costo
	Cultura de servicio para los Guías en Idioma Japonés.	Identificar y conocer una cultura de servicio conociendo los valores de la empresa, así como los valores y éticas de los Guías de Turistas.	01 hora	Sin costo
	La Autoestima como base en el servicio	Reforzar la autoestima como base primordial para los guías de turistas y mejorar el rendimiento y comportamiento frente al turista de nacionalidad japonesa.	01 hora	Sin costo
				Costo Total: Sin costo

Fuente: Elaboración Propia.

CALIDAD HUMANA EN EL SERVICIO DE CONDUCCIÓN DE GRUPOS

Objetivo: Impulsar el desarrollo de las potencialidades y habilidades de los guías de turistas en el idioma japonés para lograr un trato amable y humano.

Duración: 04 horas

Inversión: Sin Costo



Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L y la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco.

Temas a Impartir	Sub temas	Descripción de Sub temas	Duración	Presupuesto para 20 participantes
Calidad Humana en el Servicio	Liderazgo y desarrollo humano.	. Potenciar el liderazgo de los guías de turistas en idioma japonés.	01 hora	Sin costo
	Inteligencia emocional	Entender, controlar y modificar los estados emocionales de los guías de turistas en idioma japonés.	01 hora	Sin costo
	Valores de los Guías de Turistas	Fortalecer los valores y ética profesional de los guías de turistas en idioma japonés.	01 hora	Sin costo

Fuente: Elaboración Propia.

MANEJO DE GRUPO

Objetivo: Enseñar y fortalecer a los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L en el manejo. Conducción de grupos y la técnica de guiado.

Duración: 04 horas

Inversión: Sin Costo

Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L, la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco y el Colegio de Licenciados en Turismo.

Temas a Impartir	Sub temas	Descripción de Sub temas	Duración 04 horas	Presupuesto para 20 participantes
Manejo de Grupo.	Técnicas de Manejo y conducción de grupos.	Manejar las técnicas de conducción de grupos brindando diversos beneficios para la integración de los turistas.	01 hora	. Sin costo
	Técnica de presentación	Lograr establecer los sentimientos de confianza y comprensión guía-turistas disminuyendo las tensiones.	01 hora	Sin costo
	Técnicas de Integración	Fortalecer el trabajo de integración de los turistas durante la prestación de servicios.	01 hora	Sin costo
	Técnicas de conclusión y cierre.	Fortalecer las técnicas de cierre de servicios de forma amable y reflexiva.	1 hora	Sin costo

Fuente: Elaboración Propia.

PRIMEROS AUXILIOS

Objetivo: Sensibilizar a los guías de turistas en el idioma japonés de la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L el conocimiento sobre primeros auxilios ante cualquier emergencia que se presente durante la presentación del servicio de guiado.

Duración: 04 horas

Inversión: Sin Costo

Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L, la Escuela Profesional de Medicina de la Universidad Andina del Cusco.

Temas a Impartir	Sub temas	Descripción de Sub temas	Duración 04 horas	Presupuesto para 20 participantes
Primeros Auxilios.	Primeros Auxilios para los turistas.	Brindar los conocimientos necesarios de primeros auxilios a los guías de turistas en idioma japonés.	01 hora	. Sin costo
	Soporte básico y avanzada de vida.	Prevenir emergencias en caso de paro cardiaco.	01 hora	Sin costo
	Atención al turista en caso de emergencias.	Saber analizar la emergencia que se presenta durante la prestación de servicio y disminuir los riesgos.	01 hora	Sin costo
	Exámenes de las vías aéreas y respiratorias; circulación y control de hemorragias.	Conocer la atención inicial del paciente durante los primeros auxilios.	1 hora	Sin costo

Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha determinado que el 36% afirma estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés, y el 28% manifiesta estar de acuerdo con el desempeño laboral, lo que significa que el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés es regular por ser predominante el 36% frente a un 34%



afirma estar totalmente de acuerdo con el desempeño laboral del guía de turistas, como se observa en el resultado de la variable desempeño laboral, grafico 7.

SEGUNDA: Se ha llegado a determinar en la dimensión eficacia que un 54 % de los turistas japoneses encuestados manifiestan que el desempeño laboral de los guías de turistas que laboran en la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L es adecuado, ya que cumplen con los objetivos trazados recibiendo acciones positivas durante el servicio de guiado.

TERCERA: En cuanto a la dimensión eficiencia un 30% de los turistas encuestados consideran que la eficiencia de los guías de turistas es regular, debido a las deficiencias que se presentaron durante la prestación de servicios como la utilización de las herramientas tecnológicas, así mismo un 36% manifiesta que el guía carece de habilidad para solucionar problemas.

CUARTA: En cuanto a la dimensión Calidad un 40% de los turistas encuestados manifiestan haber recibido un servicio de calidad regular, esto se debe a que un 34% afirmó que la calidad de servicio es totalmente adecuada, esto represento el nivel de japonés que tienen los guias de turistas con un 40% adecuado y 14% inadecuado.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L tomar las acciones correctivas de inmediato frente a los datos estadísticos obtenidos en cuanto al desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés por ser de regular aceptación y de esta forma lograr un buen Desempeño Laboral para la satisfacción del turista.



SEGUNDA: Se recomienda a la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L tomar en cuenta nuevas estrategias para el cumplimiento de objetivos en cuanto al itinerario establecido con actitudes positivas por parte de los guías de turistas en el idioma japonés para satisfacer las expectativas de los turistas.

TERCERA: Se recomienda a la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L planificar y organizar cursos de capacitación y actualización en el idioma japonés, así como técnicas de guiado y la utilización adecuada de las herramientas tecnológicas.

CUARTA: Se recomienda a la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L programe cursos de sensibilización para los guías de turistas en el idioma japonés, motivándolos a la mejora continua y brindar servicio de calidad ya que la calidad es inherente a todo ser humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aragón Nicolás, I. (2016). *Influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos: el caso de Barcelona*.

Alonso J (2011). *Divulgación científica. Estudio de la Neurociencia*.

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores.



- Araya, Y. C. (2005). Una revisión crítica del concepto de creatividad. *Revista Electrónica" Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(1), 0.
- Barrutia Montoya, N. R. (2017). *Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo.*
- Bayro Salas, D. F. (2017). *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express.*
- Carlin, V., & Gulliver, L. (2018). *El desempeño laboral y la calidad del servicio de los colaboradores a los clientes de comida rápida Otorongo's Ourmet-Burguer Restaurant, distrito de Comas, Lima-Perú, 2017.*
- Canahuire Montufar, A., Endara Mamani, F., & Morante Rios, E. A. (2015). *¿ Como hacer la tesis universitaria?" Una guía para Investigadores.*
- Carbelo, B., & Jáuregui, E. (2006). Emociones positivas: humor positivo. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 18-30.
- Díaz Barrientos, M. A., & Rivera Llerena, J. A. (2019). La importancia de la capacitación de personal en los últimos 14 años (T. invest parcial).
- DIRCETUR (2009) Manual de calidad para guías de turistas / Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco.
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación.* Ediciones Díaz de Santos.
- García, M. R. (2007). *Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. In E-Compós (Vol. 8).*
- Gracia, E., & Grau, R. (2007). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos.*
- Guerra-López, I. (2007). *Evaluación y mejora continua: Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño.* AuthorHouse.



- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116.
- Huaman Santos, L. M., & Cahuina Colque, M. (2016). *Desempeño laboral del guía de turismo y la satisfacción del turista en la ciudad inca de Machupicchu*.
- Krüger, K. (2006). El concepto de sociedad del conocimiento. *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*, 683(11).
- Lacunza, A. B., & de González, N. C. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en humanidades*, 12(23), 159-182.
- La Real Academia Española (2001) Española, R. A. (2011). Diccionario de la Real Academia Española. 2001. Recuperado de <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta>.
- Latorre, F. L. (2011). Parentalitat positiva. Les bases de la construcció de la persona. *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, (49), 71-89.
- López Álvarez, I. J. (2018). *Análisis de las percepciones que tienen los visitantes sobre el desempeño de los guías del bosque protector Cerro Blanco en la ciudad de Guayaquil* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social).
- Llacchua Quino, F. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José maría Arguedas*. Andahuaylas, 2015.
- Martinez Arriola, Y. V. (2017). *Calidad de servicio de los guías oficiales de turismo desde la perspectiva del turista nacional*, Centro Histórico de Lima 2017.
- Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible:
- Martínez, Thalía R., Manual de Guías de Turismo. Trillas, México, 2012
- Medina M. (2009). *La formación profesional basada en competencias en la era del conocimiento y la información. Tesis de Doctor en Ciencias de la Administración. Biblioteca de la Universidad Autónoma de México. UNAM. Octubre de 2009*.



- McDonnell I. (2001). *The Role of the tour guide in transferring cultural understanding. School of Leisure, Sport and Tourism, UTS. Working paper No. 3 pp. 1-11*
- Nippon.com (6-11-2018) <https://www.nippon.com/es/column/g00584/>
- ONU (2015) *Guía de la Implantación de la facilitación del comercio. 2015*
Oficial Mexicana NOM-09-Tur-1997
- Ouchi (1982). *PARTICIPACION, D. Y OTRAS ORGANIZACIONES.*
- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (33), 1-22
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta edición). *México: Editorial Pearson.*
- Rodríguez A. (1991). *Psicología Social. México. Editorial Trillas*
- Salas Perea, R. S., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal.* Editorial Limusa.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Torrelles Nadal, C., Coiduras Rodríguez, J. L., Isus, S., Carrera, X., París Mañas, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 2011, vol. 15, núm. 3, p. 329-344.
- Torrelles Nadal, C., Coiduras Rodríguez, J. L., Isus, S., Carrera, X., París Mañas, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 2011, vol. 15, núm. 3, p. 329-344.



Thompson, K. (2003). *La capacitación de los Recursos Humanos. EHT Varadero, febrero*

Universidad del Rosario (2017). *Pruebas y resultados 2017 Centro de Idiomas.*

Urresta Enríquez, S. P. (2013). *Guía turística del cantón Tulcán, para la difusión y promoción de sus atractivos naturales.*

VALLE, E. G. Y. (2009). *Metodología de la investigación.*

Vera-Villaruel, P. E., & Guerrero, Á. (2003). *Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas. Universitas psychologica, 2(1), 21-26.*

Zárraga Cano, L., Sandoval, E. C., & Molina Morejón, V. M. (2010). *LAS COMPETENCIAS DE LOS GUÍAS DE TURISTAS COMO VENTAJA COMPETITIVA EN EL SECTOR TURISTA: CASO CANCÚN QUINTANA ROO (Tour Guides' Competencies as a Competitive Advantage in the Tourism Industry: The Case of Cancun Quintano Roo). Revista International Administración & Finanzas, 3(3), 11-24.*

Webgrafía:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.



ANEXOS