



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**DIAGNOSTICO DE SERVICIOS TURISTICOS EN EL DISTRITO DE
PITUMARCA - CUSCO 2020**

Presentado por la Bachiller:
Susy Margot Condori Flores

Para optar el Título Profesional de
De Licenciado en Turismo

Asesor: Fredy Deza De la Vega

Cusco – Perú
2020



PRESENTACION

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO:**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, pongo en vuestra consideración, la tesis intitulada: **DIAGNOSTICO DE SERVICIOS TURISTICOS EN EL DISTRITO DE PITUMARCA CUSCO 2020**. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo;

La presente investigación es resultado de la observación con rigor científico de los servicios turísticos públicos y privados que se presentan en el Distrito de Pitumarca. Así mismo, la presente tesis, es el reflejo del aprendizaje obtenido durante los semestres de estudio académico en la Carrera Profesional de Turismo, de la Universidad Andina del Cusco, conocimientos que me permitirán ejercer la carrera profesional de Turismo.

Bachiller: Susy Margot Condori Flore



AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la universidad por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera,

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo. Por haberme brindado sus conocimientos y apoyo durante todo mi desarrollo en la universidad.

Agradezco también a la población de Pitumarca que fue mi inspiración para poder elaborar la siguiente investigación y de alguna manera colaborar con ellos en el desarrollo turístico de su Distrito.



DEDICATORIA

A mi amada hija **Jazmín Marly Salas Condori** por ser mi motivación y fuerza espiritual.

Hija, eres mi inspiración y mi energía espiritual, me impulsas a cada día ser mejor ser humano y superar mis miedos en este trayecto del camino aprendí muchas cosas a tu lado y una es ser fuerte y ser perseverante ante cualquier obstáculo, aprendí a ser madre a tu lado y tenemos un camino juntas por recorrer

No es fácil, eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado tantas cosas maravillosas.

Te amo pequeña Marly.

Muchas gracias, hija mía

Susy Margot Condori Flores



INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACION.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRAC.....	VI

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3.1 Conveniencia.....	6
1.3.2 Relevancia social.....	6
1.3.3 Implicancias prácticas	7
1.3.4 Valor teórico.....	7
1.3.5 Utilidad metodológica	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1 Delimitación espacial	8
1.5.2 Delimitación Temporal.....	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.3 Antecedentes Locales	14



2.2 BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1 Teoría del Turismo.....	16
2.2.2 Teoría de la Demanda.....	16
2.2.3 Teoría de la Oferta.....	17
2.2.4 Teoría de la Calidad.....	18
2.2.5 Teoría de la Percepción.....	19
2.2.6 Servicios Turísticos.....	19
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	22
2.3.1 Recurso turístico:.....	22
2.3.2 Actividad Turística:.....	22
2.3.3 Instalaciones Turísticas.....	23
2.3.4 Satisfacción del Consumidor.....	34
2.3.5 Desarrollo Turístico.....	35
2.4 VARIABLES E INDICADORES.....	36
2.4.1 Identificación de la variable.....	36
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	38

CAPITULO III

METODO

3.1 ALCANCE DE ESTUDIO.....	42
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.3 POBLACIÓN.....	42
3.4 MUESTRA.....	42
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.6 VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	43
3.7 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO.....	46
4.1.1 Presentación del instrumento.....	46



4.1.2	Fiabilidad del instrumento aplicado	47
4.2	RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	48
4.2.1	Servicios turísticos públicos.....	48
4.2.2	Servicios turísticos privados.....	51
4.3	RESULTADO DE LA VARIABLE SERVICIOS TURÍSTICOS.....	53

CAPITULO V

DISCUSIÓN

A.	Descripción de hallazgos más relevantes y significativos.....	55
B.	Comparación crítica con la literatura existente.....	55
C.	Implicancias del estudio.....	57
D.	Validación de instrumentos	57
E.	CONCLUSIONES	88
F.	RECOMENDACIONES.....	89
G.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	90
H.	ANEXOS	93

Índice de tablas

Tabla 2	Distribución de los ítems del cuestionario.....	45
Tabla 3	Descripción de la Baremación y escala de interpretación	46
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad	46
Tabla 5	Indicadores de la dimensión servicios turísticos públicos	47
Tabla 6	Servicios turísticos públicos	50
Tabla 7	Indicadores de la dimensión servicios turísticos privados.....	51
Tabla 8	Servicios turísticos privados	52
Tabla 9	Servicios turísticos.....	53



RESUMEN

La siguiente investigación es desarrollada en la Provincia de Canchis, Distrito de Pitumarca Cusco; por el repentino problema de las deficientes y débiles instalaciones físicas en los recurso/atractivos y la planta turística de incipiente calidad, a causa del poco conocimiento y tecnicismos en la prestación de servicios turísticos y el desconocimiento de la actividad turísticas, la problemática se resume en pérdidas de oportunidades de desarrollo turístico, que asegure un incremento socio-económico y origine la inclusión en la población así como también la degradación del patrimonio natural y cultural y la desconformidad del visitante.

La investigación tuvo como objetivo describir los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Pitumarca; para ello se determinó primero saber cuál es la situación actual de los servicios turísticos públicos y segundo lugar cuales son las condiciones actuales en las que se prestan los servicios turísticos privados para ello se estableció Caracterizar la situación actual de los servicios turísticos públicos para finalmente Describir las condiciones actuales en las que se prestan los servicios Turísticos privados y con fundamento diseñar estrategias para mejorar la prestación de servicios turísticos en el Distrito

PALABRAS CLAVES: Instalaciones turísticas, Planta turística, Recurso turístico Servicios turísticos y plan estratégico



ABSTRACT

The following research is carried out in the Canchis Province, pitumarca district Cusco; Due to the sudden problem of the deficient and weak physical facilities in the resources / attractions and the tourist plant of incipient quality, due to the little knowledge and technicalities in the provision of tourist services and the ignorance of the tourist activity, the problem is summarized in loss of opportunities for tourism development that ensures a socio-economic increase and causes inclusion in the population, as well as the degradation of the natural and cultural heritage and the visitor's disagreement.

The objective of the research was to describe the tourist services that are currently provided in the pitumarca district; for this, it was determined first to know what the current situation is of public tourist services and secondly, what are the current conditions in which private tourist services are provided. To do this, it was established to characterize the current situation of public tourist services to finally describe the current conditions in which private tourism services are provided and based on designing strategies to improve the provision of tourism services in the District

KEY WORDS: Tourist facilities, Tourist plant, Tourist resource Tourist services and strategic plan



INTRODUCCION

En la actualidad los servicios turísticos son un conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí pero íntimamente relacionadas con el objetivo de responder a las exigencias de los servicios de una corriente turística, en el sector público y privado. Es un factor importante ya que sin ello no se podría desarrollar el turismo de manera eficaz.

La siguiente investigación tiene la finalidad de identificar el diagnóstico actual de los servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca – Cusco 2020; la motivación surgió de una experiencia laboral ya que tuve la oportunidad de trabajar en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis Departamento de Cusco, lo que me permitió conocer como es el manejo y funcionamiento del área de turismo en el Municipio de Pitumarca.

El trabajo de investigación cuenta con cinco capítulos:

Capítulo I. Planteamiento del Problema, se describe el problema actual y la situación de los Servicios Turísticos en el Distrito de Pitumarca, provincia de Canchis, departamento de Cusco, así como, su importancia, justificación y variable. Se incluyen además los objetivos generales y específicos de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico, se observa conceptos principales del tema de Servicios Turísticos públicos y privados.

Capítulo III. Metodología, da a conocer la metodología de la investigación utilizada, las técnicas, muestreo e instrumentos.



Capítulo IV. “Análisis e interpretación de los resultados” se observan tablas que fueron elaborados en base a los resultados de la técnica de la encuesta aplicada en el trabajo de investigación.

Capítulo V. “Discusión y propuesta” se debate el problema detectado en los resultados de la investigación y se plantea una propuesta para mejorar los servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca.

Al finalizar el trabajo de investigación se ha arribado a las conclusiones, recomendaciones se adjuntan bibliografía y anexos consultadas para el presente trabajo de investigación.



CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo es una de las actividades más importantes a nivel global, a través de la cual, las personas buscan satisfacer sus necesidades de ocio según a las preferencias que éstas tengan. Además, que cualquier tipo de actividad turística tiene el suficiente potencial para poder promover el mejoramiento económico local creando nuevas oportunidades de empleo, así como mejorar los índices de desarrollo de las localidades receptoras.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, por motivos personales o de negocios. Estas personas se denominan visitantes las cuales pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (OMT, Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008)

Es un privilegio que el Perú tenga suficientes recursos culturales y naturales para poder ofrecer diversos tipos de actividades turísticas, las mismas que requieren de instalaciones turísticas físicas para poder brindar adecuadamente los servicios turísticos que ha de consumir el visitante, por ello, es importante destacar la necesidad de contar con servicios turísticos públicos y privados, que contribuyan de manera exitosa a la satisfacción de las expectativas del visitante.



Puesto que, la actividad turística es un aporte al desarrollo socioeconómico local, ésta va dejando a su vez un rastro positivo, creando diferentes tipos de impactos favorables, tanto a nivel sociocultural como ambiental.

Las personas que arriban a nuestra ciudad del Cusco buscan experimentar nuevas experiencias y necesariamente tienen que utilizar servicios turísticos privados para facilitar su viaje y su estancia; así mismo, para visitar espacios naturales y/o culturales, considerados bienes del estado, el turista requiere contar con óptimos servicios turísticos públicos, para satisfacer sus expectativas y necesidades de visita, que pueden significarle seguridad y confianza durante sus visitas a diferentes atractivos turísticos, pudiendo, además, acceder a información necesaria y óptima.

El Distrito de Pitumarca, a pesar de contar con importantes recursos turísticos naturales y culturales, aún no ha podido desarrollar una actividad turística eficiente y generar el beneficio socio económico a sus pobladores involucrados, esto debido a la insuficiente planta turística y la débil gestión de la actividad turística en las comunidades por parte del Estado, se debe trabajar de manera eficiente en generar documentos de gestión turística enfocados en recuperar los recursos turísticos culturales y naturales, en brindar mejores instalaciones turísticas públicas y privadas (planta turística); en mejorar los servicios turísticos públicos, promover la adecuada inversión en servicios turísticos privados, establecer programas de sensibilización para la población y capacitación turística para los prestadores de servicios y finalmente, que contemple la promoción turística de los recursos turísticos por medio de acciones pertinentes que permitan que el producto turístico



tome parte de la oferta entre las agencias de viajes de la región, y de manera progresiva a nivel nacional e internacional a través de sus embajadas.

Dentro de la oferta turística con la que cuenta el Distrito de Pitumarca, se encuentran con recursos turísticos naturales, con valor paisajístico como Vinicunca, conocido como la Montaña de Colores, el Cañón de Ananiso, la Laguna de Sibinacocha, bosque de piedras, caminos pintorescos naturales, la montaña sagrada del Ausangate, Qelccaya, el glaciar tropical más extenso del mundo, en esta zona se ve la crianza de vicuñas alpacas y llamas fauna y flora alto andina; patrimonio arqueológico Machupitumarca cultura viva, danzas tradicionales, ceremonias ancestrales y festividades) en comunidades andinas; artesanía textil con iconografía ancestral y muchos otros por identificar y explorar, todos estos apropiados para el desarrollo de las diversas formas de turismo. (Vengoa, 2019, pág. 14)

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITUMARCA.

En el Distrito de Pitumarca, la situación en la que se encuentran los servicios turísticos, presenta muchos problemas que significan el uso de las instalaciones físicas, de tipo público y privado, es precaria, lo que no permite desarrollar un turismo satisfactorio. Es importante resaltar que no se brindan adecuados servicios turísticos públicos, debido a que la presencia de las instalaciones turísticas públicas como son: senderos, señalética, miradores, paradores, escalinatas, barandas, mobiliario en las rutas, servicios higiénicos, entre otros, son insuficientes o se encuentran en situación precaria. De igual forma se puede apreciar en las vías de caminata, donde la gran parte de los tramos no brindan adecuados servicios de orientación, que si bien existen mejores vías de acceso a nivel provincial, las vías



de acceso a los principales recursos naturales, paisajísticos y arqueológicos son precarios, no cuentan con señalización turística, de tal modo que estos sectores se encuentran en total abandono físico, aislados y en franco proceso de deterioro, limitando el interés de las agencias de viajes y turismo por operar la ruta en esas condiciones.

Por otro lado, las instalaciones turísticas privadas ubicadas en la planta turística, como son hospedajes, restaurantes, transporte entre otros, no se encuentran en buenas condiciones y no brindan un adecuado servicio, lo que no beneficia a la actividad turística en un Distrito.

Otro problema real que se ha podido percibir, es que los pocos agentes turísticos locales se encuentran operando de manera irregular, con bastante dificultad debido a que los servicios turísticos dentro del Distrito de Pitumarca como son: alojamiento y alimentación, así como de transporte se presentan muy difusos, ya que no cuentan con instalaciones turísticas no se tiene claridad de su operación, ni la sostenibilidad que le puedan brindar a los mismos; por lo que, amerita orientar nuestra investigación a conocer las condiciones en las que se brindan los servicios turísticos públicos y privados en el Distrito de Pitumarca, que resultan de la adecuada utilización de las instalaciones turística física, públicas y privadas

En ese contexto, de continuar la situación problemática que se percibe, y sin la aplicación de los resultados que arroje nuestra investigación, se seguirá teniendo un inadecuado aprovechamiento de los recursos turísticos culturales y naturales y la prestación de servicios turísticos seguirán siendo insuficientes sin instalaciones turísticas físicas tanto públicas y privadas, la falta de instalaciones privadas, son de



suma importancia para la recepción de los turistas ya que se convierten en servicios primarios sin estos servicios será imposible desarrollar un turismo disciplinado y operativo por otro lado será aún más difícil desarrollar la actividad turística en el Distrito de Pitumarca sin visión, y esto generara que el flujo de visitantes disminuya y los índices de desarrollo socio económico se mantengan bajos y la calidad de vida de los pobladores del Distrito no mejore por la actividad turística, al no tener la posibilidad de brindar Servicios enfocados al sector Turismo, el Distrito de Pitumarca perderá la posibilidad del desarrollo de la actividad turística que los beneficiara en el aspecto económico y social..

Finalmente, se propondrá a la autoridad municipal, tomar en cuenta los planes, programas y propuesta, la misma que será de mucha utilidad para que en el Distrito de Pitumarca, pueda desarrollarse de manera eficiente respeto a la prestación de servicios necesarios con altos índices de calidad, Proponer proyectos para un adecuado uso y manejo de los recursos turísticos, resaltando todo lo que produce el distrito, así como también proponer programas para fortalecer y acondicionar de la planta turística con servicios esenciales en la información turística al visitante, para tener mejores resultados en la calidad de la experiencia de tal modo para que asuman el compromiso de la implementación de instalaciones turística públicas y con altos niveles de calidad.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo se brindan actualmente los servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de los servicios turísticos públicos en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020?

¿Cuáles son las condiciones actuales en las que se prestan los servicios turísticos privados en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Conveniencia

La presente investigación contribuye con la propuesta de brindar de mejor forma los servicios turísticos con orientación al mejor desarrollo de la prestación de servicios turísticos; todo ello en función de la participación sinérgica de los actores públicos, privados y sociedad civil mediante sus particulares competencias relacionadas con el turismo; El trabajo en cuestión ha merecido el aporte bibliográfico, técnico y científico de expertos en turismo que ha permitido sustento teórico y metodológico de la propuesta de mejorar los servicios turísticos con un enfoque competitivo y de calidad estándar; que permitirá mediante su socialización la implementación de nuevas estrategias, resultantes de un análisis cuantitativo de los informantes que aportaron en la investigación.

1.3.2 Relevancia social

En la medida en que se determine la importancia de los servicios turísticos para el desarrollo del turismo en un destino y se comparta ese conocimiento podrá



replicarse estrategias en el proceso de prestación de servicios siguiendo tendencias en un mediano y largo plazo, ello va a permitir delinear las bases para el logro de una demanda constante que garantice la generación e inclusión del poblador local en la actividad del turismo.

1.3.3 **Implicancias prácticas**

Después de obtener los resultados de los instrumentos se pretende proponer soluciones para mejorar la situación actual de la variable, se implementarán y se ejecutarán estrategias en servicios turísticos tanto privados como públicos en el Distrito de Pitumarca, mejorando así, los indicadores para la satisfacción del turista.

1.3.4 **Valor teórico**

El desarrollo de este trabajo también se da desde el punto de vista científico ya que el estudio aportará y contribuirá a fortalecer los conocimientos de la variable servicios turísticos, así como también el comportamiento de sus dimensiones en el Distrito de Pitumarca. Estos hallazgos teóricos podrán ser utilizados como base para el desarrollo de nuevos conocimientos para futuros investigadores, que buscan dentro del quehacer científico proponer soluciones ante distintas problemáticas relacionada a la variable en mención, en el contexto de servicios turísticos.



1.3.5 Unidad metodológica

En el presente estudio se utilizará adecuadamente métodos, técnicas e instrumentos, para generar conocimientos, y poder aplicar adecuadamente la metodología al ámbito de estudio.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Describir los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

Caracterizar la situación actual de los servicios turísticos públicos en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020.

Describir las condiciones actuales en las que se prestan los servicios Turísticos privados en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación espacial

El desarrollo del presente trabajo de investigación se llevará a cabo en el Distrito de Pitumarca, está ubicado en la Cuenca del río Pitumarca, en la Provincia de Canchis del Departamento del Cusco, Región Cusco. Con una superficie de 1117.54 Km².



Mapa de la Provincia de Canchis



Mapa del Distrito de Pitumarca:



LIMITES:

- Norte: Distritos de Cusipata, Ocongate y Marcapata (Quispicanchis).
- Sur: Distritos de Checacupe, Comapata y Sicuani (Canchis).



- Este: Distrito de Corani (Carabaya -Puno) y distrito de Checacupe (Canchis).
- Oeste: Distrito de Checacupe (Canchis) y Cusipata (Quispicanchis).

1.5.2 **Delimitación Temporal**

El periodo de la investigación está comprendido desde el mes de febrero del año 2020 hasta el mes de julio del año 2020



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

TÍTULO: EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE LABORAN EN BARES Y RESTAURANTES EN EL CANTÓN ISABELA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS. UNIVERSIDAD CENTRAL DE ECUADOR SEDE GALAPAGOS PUERTO AYORA

AUTOR: Juleisse Estefanía Ávila Bennett. Marzo (2017)

Conclusiones: Se establece que los propietarios y empleados de los restaurantes no tienen orientación de servicio, ni siquiera han logrado cubrir las expectativas de los clientes; peor aún superarlas, todo ello surge debido a que no se han diseñado ni aplicado estrategias sobre procedimientos de calidad de servicio al cliente que permita solucionar el problema detectado .

Por lo tanto, esta demanda deber estar emparentada con una oferta turística de calidad, siendo parte del producto los servicios relacionados con la planta turística donde se encuentran bares y restaurant, incluyendo un personal capacitado para la atención al cliente. En el caso de los prestadores de servicio al cliente, considera que la atención es un factor definitivo para que los visitantes tengan plena satisfacción



por los servicios que recibe, lo que demuestra que existe una relación muy estrecha o de dependencia directa entre las dos variables del estudio

Análisis Crítico: La presente investigación aporta de manera significativa, nos da a conocer de qué forma se brindan los servicios de alimentación y la calidad turística por lo que es importante resaltar que al brindar servicios turísticos tenemos que tener en cuenta que primero cuenten con instalaciones que es clave importante en la prestación de servicios de esta forma se podrá desarrollar un servicio eficiente y también se podrá lograr brindar una calidad de servicio optima, generando en el turista satisfacción al recibir dicho servicio ya que los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos avanza Asia exigencias cada vez mayores, estos son algunos de los factores que producen la necesidad de cambio de estrategia y adoptar iniciativas que permitan avanzar en la mejoría de calidad de sus productos y sus servicios turísticos .

Brindar servicios turísticos de diferentes departamentos ya sea de hospedaje, alimentación, transporte es transmitir al cliente una idea de calidad que permitirá a las empresas no solo optimizar la calidad de los productos y los procesos sino también maximizar la calidad a través de buenas instalaciones turísticas, ofrecido por parte de los servicios turísticos que son modelos y conceptos que puedan dar respuestas a los asuntos críticos más evidentes, como por ejemplo: la configuración espacial más deseable para facilitar el turismo en un destino; cómo puede manipularse la estructura



espacial de un destino con el fin de promover un ambiente que sea bien percibido por los visitantes

2.1.2 Antecedentes Nacionales

TÍTULO: LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA EN LA REGIÓN CENTRO SUR, UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA.

AUTOR: Bachilleres Karina Capani Olarte y Miguel Ángel Poma Curasma (2017)

Conclusiones: La planificación turística tiene una primera acción en realizar un inventario de todos los recursos turísticos en la región como potencial destino y el análisis de los clientes potenciales interesados en visitar el sitio (turista, recreacionistas y población local) como lo es la región de Huancavelica por cuanto el desarrollo turístico tiene una estrecha relación e interdependencia con otros sectores productivos y de servicios y de decisiones que corresponden a diversas instituciones vinculadas al ámbito, en tal sentido sobre la base de la investigación se podrá establecer los procedimientos y las estrategias a implementar para poder activar los distintos sectores productivos y servicios que tenga que ver con el turismo. Finalmente, dentro de un proceso de regionalización la tendencia es aprovechar los distintos recursos de la región, para lograr un mayor desarrollo y crecimiento de la economía regional en sus diversos sectores productivos.



Análisis Crítico: La presente investigación aporta de manera significativa, nos da a conocer qué la planificación turística constituye un requerimiento fundamental en el desarrollo de la actividad turística puesto que garantiza, por una parte, la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente local; y, por otro lado, la adecuada satisfacción de la demanda turística, elemento indispensable para la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos de competencia creciente, por otro lado el desarrollo turístico es la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede incluir también los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos siendo importante para nuestra investigación en base a los servicios turísticos.

2.1.3 Antecedentes Locales

TÍTULO: INCREMENTO DE LA DEMANDA COMO INCIDENCIA DE LA OFERTA DEL PRODUCTO TURISTICO EN LA RUTA DE VINICUNCA, DISTRITO DE PITUMARCA, PROVINCIA DE CANCHIS, CUSCO, UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

AUTOR: Bachiller Jackelyne Rosal Castillo Vallerias (2017)

Conclusiones: Aplicando los métodos e instrumentos de investigación se constató en las observaciones, encuestas de satisfacción al turista y operador; que el producto turístico es competitivo tiene variedad de categorías y alta jerarquía, hay presencia de planta turística, aunque inadecuada y de incipiente calidad. Estos resultados fueron la base para diseñar los lineamientos del Plan estratégico para mejora el producto



turístico local y así mantener la demanda, que parte de un diagnóstico FODA y en base a ello se propone la visión y misión tomando como referencia la vocación y ventajas competitivas y comparativas del destino, pero también se identificaron programas que son los ejes estratégicos para mejorar la oferta del producto turístico y así consolidar la satisfacción de la demanda, mantenerla y ampliarla con proyectos de mejora.

Análisis Crítico: La presente investigación aporta de manera significativa ya que nos muestra a detalle los resultados encontrados al aplicar los métodos de observación y encuestas sobre la percepción del visitante acerca del producto ofrecido en la ruta Vinicunca por parte de la población local; esto nos hace percibir la prestación de bienes y/o servicios, no están en buenas condiciones se concluye que efectivamente; al no tener la capacidad (conocimiento y tecnicismo) la población local, no ha logrado satisfacer muchas expectativas del turista quien ha expresado su disconformidad en varios aspectos. pues en la realidad fáctica se ha constatado que lo que se oferta son un conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ubicados en determinado lugar, los mismos que se han estructurado por la población local y han sido dispuestos (aunque de manera incipiente) para el mercado turístico regional como canal de comercialización para ser consumidos por los turistas por tal modo es importa investigar a fondo la prestación de servicios turísticos de qué manera se están brindando y si cuentan con instalaciones de ahí podemos concluir que para lograr una demanda no basta con ofertar productos, sino que éstos deben



lograr la plena satisfacción del visitante sólo así se garantizará una demanda creciente y de calidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Turismo.

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

(De la Torre Padilla, 2004)

2.2.2 Teoría de la Demanda

Se puede definir como la cantidad demandada de los productos y servicios que componen los viajes. La variable más importante que afecta a la demanda es el precio.

Sin embargo, los productos y servicios no son básicamente iguales y no se pueden sustituir fácilmente unos por otros. Tienen una serie de características, por que el turista busca obtener el máximo bienestar posible del producto o servicio que compra. Por tanto, cuando los productos son heterogéneos, los criterios básicos de Elección son: (Rodriguez M. R., 2013, pág. 30)

- COMPARABILIDAD



- FIDELIDAD
- EXPECTATIVA
- PERCEPCION

2.2.3 Teoría de la Oferta

Es el conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural y que poseen un determinado valor o atractivo turístico que es puesto a disposición de los públicos en un mercado competitivo.

Se distinguen recursos turísticos de los productos turísticos, como un recurso turístico es un elemento relacionado o perteneciente a la naturaleza, la historia o la cultura de una determinada zona geográfica o lugar y que está dotado de una determinada potencialidad turística. (Rodríguez M. R., 2013, pág. 31)

2.2.4 Teoría de la Calidad

Juran creía que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mayor calidad en lo que se hace, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales.

Trilogía de Juran

Por otra parte, Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la



«Trilogía de Juran», y son los siguientes: (ALONSO & BALCO ALONSO, 2014, pág. 18)

- **Planificar la calidad**
- **Control de calidad**
- **Mejora de la calidad**

2.2.5 Teoría de la Percepción

La percepción es el proceso de adquisición, selección, organización e interpretación de las señales, estímulos o información que estará influido por la naturaleza del estímulo, sus necesidades, motivos, experiencia (previa), valores y capacidad. Es Selectiva ya que está directamente relacionado con sus necesidades, motivos, valores, experiencia y capacidad. Es Temporal ya que es un fenómeno a corto plazo. En la medida en que retenga los resultados, estos podrán entrar a formar parte de la memoria a largo plazo.

2.2.6 Servicios Turísticos

La cooperación y coordinación entre el sector público y privado y entre las mismas administraciones es una necesidad ineludible en turismo.

Por un lado, el desarrollo del turismo no sería óptimo si se dejara totalmente de la mano del sector privado, dado que su principal motivación es la obtención de beneficios



Por lo tanto, conviene que uno y otro se coordine en la definición, ya que la naturaleza del turismo, combina una oferta de bienes y servicios privados (alojamiento, restauración, ocio) y públicos (infraestructuras, sanidad, playas, equipamientos complementarios) son fundamentales para el establecimiento de la experiencia turística del visitante. (Miralbell Izard, 2010, pág. 30)

2.2.6.1 Servicios Turísticos Públicos

Son los servicios ofrecidos a partir de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en el producto, atractivo, circuito o corredor turístico con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante, mejorando la experiencia de la visita, ofreciéndole facilidades, calidad y seguridad. (MEF m. d., 2015, pág. 19)

Públicos

- Servicio de Observación
- Servicio de Orientación
- Servicios de información turística.
- Servicios de interpretación cultural.

- Servicio de disfrute del paisaje
- Servicio de descanso (para recorridos largos)
- Servicio de acceso directo al recurso/atractivo
- Servicio para recorrido interno del recurso/atractivo
- Servicio para el estacionamiento de transporte turístico.



- Servicios para exposición de muestras cultural

2.2.6.2 **Servicios Turísticos Privados**

Definen a los servicios turísticos como “prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo”.

El concepto abarca diferentes cuestiones que están vinculadas a las actividades que desarrollan los turistas. El primer contacto que sabemos tener con los servicios turísticos ocurre cuando nos dirigimos a una agencia de viajes. Estas empresas privadas sirven precisamente para conectar a sus clientes con una amplia gama de productos y servicios relacionados con el turismo. Transporte y el alojamiento son dos de los tipos fundamentales de servicios turísticos. (Perez Porto & Gardey, 2014, pág. 11)

Servicios Turísticos Privados

- Servicios de hospedaje
- Servicios de alimentos
- Servicios de agencias de viaje
- Servicio de transporte
- Servicio de guía de turismo

Servicios turísticos privados

Son los servicios que ofrecen los prestadores y operadores de servicios turísticos a través de la planta turística. (MEF, 2015, pág. 19)



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Recurso turístico:

Es todo aquello susceptible a ser utilizado por el Turismo, es decir cualquier elemento natural, actividad humana o producto antropológico que pueda motivar el desplazamiento con el móvil de la curiosidad o el poder realizar alguna actividad física o intelectual. [HTTPS://WWW.S](https://www.s) (Gobierno de España , pág. 19)

2.3.2 Actividad Turística:

Es el acto que realiza el visitante para que se materialice el turismo son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que sean proporcionados los servicios turísticos. (MEF m. d., 2015, pág. 15)

- Caminata/Treckking
- Montañismo/Climbing
- Pesca de altura
- Ciclismo de Montaña Bikeking
- Rafting
- Escalada en Hielo
- MotoCross
- Puenting
- Paracaidismo



- Ala Delta/Parapente
- Rituales Místicos/Chamanismo
- Visitar Comunidades/ Nativas/Rurales
- Paseos en caballo
- Fotografía Profesional
- Estudios de Investigación
- Observación de flora y fauna
- Observación de Aves
- Entre otros.

2.3.3. Instalaciones Turísticas

Son las instalaciones físicas que se relacionan directamente con el recurso o atractivo turístico y se utilizan para realizar la visita turística. (MEF m. d., 2015, pág. 15)

- Miradores turísticos.
- Museos de sitio.
- Centros de interpretación.
- Instalación para la exposición de, flora o fauna silvestre.
- Paradores turísticos.
- Oficina de información turística.
- Zonas de campamento (camping).



- Estancia para animales de transporte turístico (acémilas, caballos, llamas).
- Estacionamiento de vehículos.
- Orquideario.
- Senderos peatonales, ecuestres, entre otros.
- Señales turísticas.
- Zonas para muestras culturales, entre otros

➤ **Servicio de Hospedaje**

Las habitaciones para los huéspedes primero formaban parte de residencias privadas. Después surgieron las posadas y los cuartos de huéspedes. Ahora, las actividades de alojamiento tienen una enorme importancia económica. Muchos lugares de hospedaje, actualmente, proporcionan además de las habitaciones para el descanso y permanencia de los turistas, salones de juntas, instalaciones para congresos, restaurantes, bares, espectáculos, tiendas, casinos, gimnasios y otras instalaciones y actividades.

El hotel es el “lugar que proporciona hospedaje, alimentación, entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades” (Linares Urenda, Alma Verónica, 2017, pág. 18)



Existen diferentes tipos de servicios de hospedaje, de distintas características, precios y grados de confort.

- Por su dimensión o tamaño.
- Por tipo de segmento de mercado al que recibe.
- Por la calidad de los servicios.
- Por su operación.
- Por su organización.
- Por su ubicación.

➤ **Tipos de servicios de hospedaje**

Esta clasificación depende del tipo de servicios que puede disponer el huésped.

- Albergue.
- Campamentos.
- Casa de huéspedes.
- Motel.
- Hotel.
- Condominios.
- Tiempo compartido.
- Hacienda.
- Histórico.
- Hotel balneario.



Actualmente existen otros servicios de hospedaje cuyos servicios se compran por internet o mediante aplicaciones de dispositivos móviles (Linares Urenda, Alma Verónica, 2017, pág. 19)

➤ **Servicio de Alimentación**

El servicio de alimentos y bebidas forma parte de la gama de servicios turísticos que se ofrecen para satisfacer las necesidades y deseos del turista en general. Este servicio es proporcionado al turista mediante un servicio especializado y dirigido principalmente al segmento de turistas nacionales e internacionales.

Clasificación de servicios de alimentación, se aplican diversos criterios para clasificar a los restaurantes, de acuerdo con sus diferentes características:

- **Tipos de cocina.**
 - Restaurantes gourmet.
 - Restaurantes de especialidad.
 - Restaurante de generalidades.
- **Tipo de servicios.**
 - Servicio a la mesa.
 - Servicio en la barra.
 - Servicio para llevar.
 - Autoservicio.



- **Por la forma de ofrecer sus servicios.**
 - A la carta.
 - Menú fijo.
- **Por su dimensión o tamaño.**
 - Grandes: de 40 o más mesas (160 personas o más).
 - Medianos: de 30 a 39 mesas (de 120 a 159 personas).
 - Pequeños: de 15 a 29 mesas (de 60 a 120 personas)

Los restaurantes cuya capacidad sea inferior a las mencionadas pueden no considerarse como prestadores de servicios turísticos, ya que no cumplen con los requisitos necesarios mencionados en la reglamentación de la Secretaría de Turismo. (Linares Urenda, Alma Verónica, 2017, pág. 19)

➤ **Servicio de Agencia de Viajes**

El servicio de la agencia de viajes nació como resultado de la falta de información, orientación y organización que existía en el pasado para realizar el desplazamiento turístico; es decir, tanto el traslado como la estancia en los destinos a los que se dirigen los turistas. Cabe mencionar que la persona que inició esa actividad fue Tomas Cook, en 1841, cuando efectuó un viaje organizado entre Leicester y Longborough, Inglaterra, lo que le valió, por su labor continuada, ser considerado por muchos teóricos del turismo como el padre del moderno turismo organizado.



La labor que cumple la agencia de viajes dentro del conjunto de las actividades de la industria turística se debe a la actividad como agente intermediario entre los turistas y los prestadores de servicios turísticos.

Entre otras funciones de las agencias de viajes están:

- Proporcionar en forma oral o impresa información general y específica sobre localización y costumbres de los lugares de atractivo turístico, trámites, permisos y seguros especiales, transportes, viajes organizados, alojamiento, alimentación, recreación.
- Facilitar la tramitación de documentos como pasaportes, visas, etc.
- Realizar las reservaciones de hoteles, transportación, excursiones, eventos o espectáculos.
- Vender los boletos de diferentes tipos de transportación turística.
- Realizar el diseño de “paquetes” de viaje, es decir, la combinación de servicios de alojamiento, alimentos y transporte.
- Reservar y/o contratar servicios complementarios, como guías de turistas e intérpretes.
- Llevar a cabo la promoción de los atractivos y servicios turísticos disponibles en el país o localidad donde se encuentre.
- Organizar y llevar a cabo la realización de congresos y convenciones, denominados también eventos especiales.



- Considerando el tipo de operación de las agencias de viajes, se clasifican en:
- Minoristas: venden directamente al público servicios turísticos que operan o generan otros prestadores de servicios. Funcionan con un mínimo de empleados.
- Mayoristas: integran y operan sus servicios turísticos y los venden por medio de otras agencias, además de hacerlo también directamente al público. Trabajan con operadores de viajes y cuentan, según su volumen de operación, con sucursales para atender un mayor número de público.

Operadoras: empresa que en combinación con los transportistas y servidores turísticos o por contar con su equipo de transporte e instalaciones de hospedaje propios, organiza, opera y vende viajes por medio de las agencias mayoristas o minoristas y no directamente al público. (Linares Urenda, Alma Verónica, 2017, pág. 20)

➤ **Servicios de transportación**

Finalmente, el último aspecto de importancia de los servicios turísticos es el concerniente a la transportación. El transporte turístico procura el mayor y mejor aprovechamiento del tiempo libre, mientras que el transporte público proporciona los medios para lograr un ágil intercambio de mercancías y personas en el ámbito estricto de las actividades de un país. Por tanto, puede decirse que la transportación turística es el servicio que realiza el movimiento



de pasajeros, al permitir el traslado del lugar de residencia habitual a uno diferente, con el objetivo de obtener descanso, placer u otra clasificación del tiempo libre.

- **Transporte aéreo**

Presenta particularidades en su operación, pues no cuenta con frecuencias establecidas, sino que se realizan de acuerdo con la demanda de los vuelos, éstos también reciben el nombre de vuelos chárter y se realizan en aviones alquilados a compañías de vuelos regulares, especialmente para aquellas de menor uso tanto en épocas de gran actividad como en las de poco tráfico. Operan con tarifas independientes, en ocasiones más bajo que el servicio de vuelos regulares, debido a que abaten los costos de mantenimiento y operación que implica para las líneas aéreas regulares

- **Transporte terrestre**

El transporte terrestre sigue siendo el servicio más utilizado por los turistas convencionales, debido al precio accesible y por el grado de penetración hacia el lugar a visitar, sea este un destino parcial o final. La participación del transporte terrestre en el desplazamiento turístico guarda una estrecha relación con el aumento y mejoría de las vías de comunicación terrestre, es decir, calles, carreteras, líneas ferroviarias.

La clasificación del transporte terrestre se puede distinguir a continuación:

- Transporte carretero.



- Transporte ferroviario.
- Transporte acuático.

IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo; OACI: Organización de la Aviación Civil Internacional; FAI: Federación Aeronáutica Internacional.

➤ **Guías de turismo**

El Guía de Turismo desempeña un papel fundamental en la gestión turística, al ser la persona encargada de atender y asistir, conducir e informar, supervisar y hacer cumplir lo ofrecido, y orientar al turista en su idioma durante su estadía en un país nuevo y desconocido, por lo que, sin él, la operación turística y el éxito de la misma estaría incompleta.

Funciones de los Guías de Turismo

Estas funciones también pueden ser desarrolladas por otros profesionales, siempre y cuando tengan la capacitación necesaria y cuenten con los conocimientos requeridos para el buen cumplimiento de dichas funciones. Será responsabilidad del tour operador la evaluación previa antes de la contratación e inicio de sus servicios.

Por el ámbito de su competencia, los Guías de Turismo pueden desempeñarse en las formas siguientes:

- Guías Fijos o de Sitio.
- Guías locales.
- Guías Nacionales.



- Visita Guiada.

El propósito es conocer, familiarizarse y/o identificarse con un lugar determinado y aprender del contacto directo con la gente del lugar, sobre costumbres, tradiciones, estilos de vida y todo lo relacionado con la idiosincrasia del lugar; creando conciencia de protección y preservación, propiciando el cuidado del patrimonio cultural y natural

(Dirección Nacional del Desarrollo Turístico, 2007, pág. 20)

2.3.4. Satisfacción del Consumidor

La satisfacción del consumidor es la principal meta de una empresa al ofrecer sus productos. Es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas.

Matemáticamente se puede expresar como la diferencia entre el resultado obtenido con el uso y experiencia del producto-servicio, menos las expectativas previas acerca de dicho uso y experiencia. En este caso se dice que el consumidor está satisfecho cuando el resultado de la resta es positivo y que está insatisfecho cuando es negativo. La clave para entender la satisfacción del consumidor radica en comprender que lo importante es la percepción de lo recibido, la cual está dominada por las expectativas. A su vez, estas se determinan por la experiencia previa del consumidor, las referencias de los amigos o familiares, la información y promesas que emanan de la



empresa y su entorno competitivo, así como de las diferentes necesidades individuales. (Castillo, 2017, pág. 18)

2.3.5. Desarrollo Turístico

Se define como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista y definido de una manera general, puede también incluir los efectos asociados tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.

Esta definición se divide en dos partes: una que hace referencia a la estructura socio productivo que en centros receptores hace posible que el visitante disfrute de los recursos que han motivado su desplazamiento.

La segunda se refiere al impacto económico de la actividad turística, que genera ingresos económicos provenientes de los centros emisores del turismo y empleos.

Una característica esencial del turismo es que su desarrollo no se presenta de manera homogénea en el espacio, sino que genera concentraciones de la actividad, siempre en relación a la materia prima del turismo, esto es los atractivos naturales y culturales. ((Pearce, 2001, pág. 60)



2.4 VARIABLES E INDICADORES

2.4.1 Identificación de la variable

Servicios Turísticos



2.4.1. Operacionalización de la Variable Diagnóstico de los Servicios Turísticos en el Distrito de Pitumarca - Cusco 2020

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Servicios turísticos</p> <p>La cooperación y coordinación entre el sector público y privado y entre las mismas administraciones es una necesidad ineludible en turismo. Por un lado, el desarrollo del turismo no sería óptimo si se dejara totalmente de la mano del sector privado, dado que su principal motivación es la obtención de beneficios, Por lo tanto, conviene que uno y otro se coordinen en la definición (Miralbell Izard, 2010)</p>	<p>Servicios turísticos públicos:</p> <p>Son los servicios ofrecidos a partir de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en el producto, atractivo, circuito o corredor turístico con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante, mejorando la experiencia de la visita, ofreciéndole facilidades, calidad y seguridad. (MEF m. d., 2015, pág. 19)</p> <p>servicios turísticos privados:</p> <p>. Son los servicios que ofrecen los prestadores y operadores de servicios turísticos a través de la planta turística. (MEF, 2015, pág. 19)</p>	<p>Servicios turísticos públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Observación • Servicio de Orientación • Servicios de información turística. • Servicios de interpretación cultural. • Servicio de disfrute del paisaje • Servicio de descanso (para recorridos largos) • Servicio de acceso directo al recurso/atractivo • Servicio para recorrido interno del recurso/atractivo • Servicio de exposición de flora y fauna • Servicio para el estacionamiento de transporte turístico. • Servicios para exposición de muestras cultural <p>Servicios turísticos privados</p> <ul style="list-style-type: none"> – Servicios de hospedaje, – Servicios de alimentos, – Servicios de agencias de viaje, – Servicio de transporte – Servicio de Guía de turismo



2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Atractivo Turístico:**

Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico.

El turismo sólo tiene lugar si existen ciertas atracciones que motiven al viajero a abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él.

Respecto a la actividad turística, guardan la misma relación que los llamados recursos naturales hacia otras actividades productivas: nada valen sobre el mercado si no son puestos en valor y explotados, y como lo naturales, hay casos en que los atractivos turísticos son perecederos y no renovables”

- **Patrimonio Turístico:**

Conjunto de recursos naturales y obras creadas por el hombre, que estimulan el deseo de viaje y satisfacen las necesidades que de éste se originan.

.El patrimonio es igual a la suma de los atractivos más la planta e instalaciones turísticas a las que se puede agregar la infraestructura”.

- **Producto Turístico:**

Conjunto de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de consumo turístico”. Que se ofrecen al mercado (para un confort material o espiritual), en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que llamamos turista.

- **Recursos Turísticos:**

Recursos Turísticos es “todo aquello susceptible a ser utilizado por el Turismo”.

Los recursos turísticos se dividen en básicos y complementarios.

Los primeros son decisivos, para el turismo y pueden ser directos o indirectos.

Los directos comprenden atractivos turísticos.



Equipamiento y los indirectos transportes, servicio y comunicaciones.

Los recursos turísticos complementarios sirven de apoyo al funcionamiento de la actividad e incluyen institucionales y económicos.

- **La Planta Turística:**

Conjunto de instrumentos útiles, instalaciones o efectos necesarios para la producción y prestación de servicios específicamente turísticos.

- **Equipamiento Turístico:**

Es el eje de funcionamiento de la actividad turística moderna. Está constituida por empresas o instalaciones que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el turista, vale decir, establecimientos de alimentación, hospedaje, agencias de viajes y empresas de transporte.

- **Infraestructura Turística:**

La infraestructura turística es una modalidad de la infraestructura general del país y forma parte ineludible de la oferta turística. Los costos que involucra son elevados y constituyen un obstáculo para el desarrollo del turismo. Esto obliga a construir sólo en lugares realmente justificados y en proporción requerida por la demanda.

Además, es fundamental el diagnóstico de infraestructura y equipamiento para conocer las capacidades existentes en el área, determinar la disponibilidad actual y sobre todo la sub o sobre utilización de las estructuras presentes para así promover modificaciones o ampliaciones.

- **Servicio de Información Turística:**

La información turística de los destinos es un servicio que acostumbran a dar las administraciones, dado que se trata de un servicio público, gratuito y que orienta



y aconseja al turista de manera objetiva e imparcial, sin favorecer ninguna oferta del destino en especial.

Hoy, las oficinas de turismo continúan siendo un punto de referencia en la localidad, tanto para el turista, que usa sus servicios de información, de reserva de alojamiento, de orientación y apoyo en su estancia y en la defensa de sus derechos como consumidor, como para el sector turístico de la zona, que utiliza sus servicios de promoción, de estudio del mercado y de asesoramiento. (Miralbell Izard, 2010)

- **Servicio de Interpretación Cultural:**

La interpretación en la actividad turística, es un proceso de comunicación que permite revelar a los visitantes el significado del legado patrimonial, ya sea cultural o natural, que permite mejorar la experiencia del viaje incrementando el goce y disfrute de los turistas.

La interpretación en el turismo ofrece a los visitantes conocer el comportamiento, el pasado, las costumbres o tradiciones dentro de una cultura. Interpretar consiste en materializar y dar vida a estas manifestaciones ya sea mediante el lenguaje o la música. (Rodriguez M. , 2010)

- **Servicio para Exposición de Muestras Culturales**

Favorecer la creación de museos y centros culturales. Estas instituciones fomentan la difusión y promoción del patrimonio cultural local, y contribuyen a la formación y toma de conciencia de la población. (Ministerio de cultura del peru)

.



CAPITULO III

METODO

2.6 ALCANCE DE ESTUDIO

La investigación corresponde al tipo básico de enfoque cuantitativo dado que el propósito es diagnosticar los servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca,

Es de alcance descriptivo, consiste en describir las situaciones, contextos y eventos, con estos estudios se pretende especificar las propiedades y características de los recursos.

2.7 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, es de enfoque cuantitativo

Tipo – no experimental

Unidad de análisis

Las unidades de análisis de la presente investigación fueron constituidas en el Distrito de Pitumarca donde se describieron los servicios turísticos

2.8 POBLACIÓN

En la población se trabajará con los visitantes que son los turistas que visitaron el Distrito de Pitumarca contando con su participación dentro del estudio de investigación.

2.9 MUESTRA

Se utilizará el muestreo no probabilístico ya que se trabajará con 91 turistas que visitaron el Distrito de Pitumarca y que ellos en conjunto estén dispuestos a colaborar con la investigación y participen en el estudio.

2.10 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el siguiente estudio se utilizará los instrumentos siguientes:



Encuestas. - las encuestas se aplicarán a los turistas que visitaron el Distrito de Pitumarca

Análisis documental. - se realizó la consulta bibliográfica de textos relacionados al tema como revistas, tesis, documentos, vinculados a la investigación.

Información y Consulta. - Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Turismo de la Municipalidad Distrital de Pitumarca

2.11 VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para el procedimiento de la información se utilizó:

- Microsoft Excel

Recursos humanos

- En este caso la investigadora que desarrolla el trabajo de Investigación.
- El Docente Asesor que será de apoyo para la construcción de la investigación.
- Algunos informadores que están directa o indirectamente relacionados con la investigación

Recursos Materiales	Recursos Bienes
<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes documentales • Cámara fotográfica • Computadora • Bases de datos • Hojas de Calculo 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 laptop • 1 cámara • Material de escritorio • Textos especializados • Otros 4.2 Presupuesto y financiamiento



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1 PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

3.1.1 Presentación del instrumento

A fin de describir los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020, se encuestó a 91 visitantes, en el que se considera 16 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Servicios turísticos	Servicios turísticos públicos	Servicio de Orientación turística	1
		Servicio de Observación turística	2
		Servicio de Información turística	3
		Servicio de Interpretación cultural	4
		Servicio de Disfrute de paisaje	5
		Servicio de Descanso para recorridos largos	6
		Servicio de Acceso directo recurso/atractivo	7
		Servicio para Recorrido interno recurso/atractivo	8
		Servicio de Exposición de flora y fauna	9
		Servicio de Estacionamiento de transporte público	10
		Servicio para la Exposición de muestras culturales	11
	Servicios turísticos privados	Servicio de Hospedaje	12
		Servicio de Alimentación	13
		Servicio de Agencias de viajes	14
		Servicio de Transporte	15
		Servicio de Guías de turismo	16

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas 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 – 1.66	Mala
1.67 – 2.33	Regular
2.34 – 3.00	Buena

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para establecer la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020. Se utilizó 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. el instrumento es fiable, 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
0.910	20

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.910 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

3.2 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SERVICIOS TURÍSTICOS

Para describir los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020, se describe las dimensiones: servicio turísticos públicos y servicios turísticos privados. Los resultados se presentan a continuación:

3.2.1 Servicios turísticos públicos

El objetivo es caracterizar la situación actual de los servicios turísticos públicos en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020

A) Resultados de los indicadores de la dimensión servicios turísticos públicos

Tabla 4

Indicadores de la dimensión servicios turísticos públicos

Indicador		Mala	Regular	Buena	Total
Servicio de Orientación turística	f	42	24	25	91
	%	46.3%	27.4%	26.3%	100%
Servicio de Observación turística	f	31	25	35	91
	%	38.5%	34.3%	27.2%	100%
Servicio de Información turística	f	40	15	36	91
	%	44.0%	39.5%	16.5%	100%



Servicio de Interpretación cultural	f	37	19	35	91
	%	40.8%	38.5%	20.7%	100%
Servicio de Disfrute de paisaje	f	45	22	24	91
	%	49.5%	26.2%	24.3%	100%
Servicio de Descanso para recorridos largos	f	43	27	21	91
	%	47.3%	29.7%	23.0%	100%
Servicio de Acceso directo recurso/atractivo	f	43	23	25	91
	%	47.3%	27.4%	25.3%	100%
Servicio para Recorrido interno recurso/atractivo	f	35	26	30	91
	%	38.5%	33.0%	28.5%	100%
Servicio de Exposición de flora y fauna	f	33	21	37	91
	%	40.6%	36.3%	23.1%	100%
Servicio de Estacionamiento de transporte turístico	f	30	19	42	91
	%	46.1%	33.0%	20.9%	100%
Servicio para la Exposición de muestras culturales	f	34	21	36	91
	%	39.5%	37.4%	23.1%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4 se muestran resultados de la prestación de servicios públicos en el Distrito de Pitumarca.

El 46.3% señala que el servicio de Orientación es malo esto debido a que sus instalaciones son débiles e inseguras en señaléticas, mobiliarios lo que imposibilita el desarrollo de la actividad..

El 38.5% señala que el servicio de Observación es malo esto debido a que las instalaciones son frágiles como son barandas, miradores en la ruta, lo que genera desvíos y confusiones en los visitantes.



El 44.0% señala que el servicio de información turística es malo debido a que dichas instalaciones no son adecuadas y no tienen una ubicación idónea por lo que dificulta la actividad turística.

El 40.8% señala que el servicio de interpretación cultural es malo ya que las instalaciones físicas, son deficientes y no cuentan con material del distrito siendo este una traba ya que son expertos en el arte textil.

El 49.5% señala que el servicio de disfrute de paisaje es mala esto refiere a las débiles instalaciones de miradores, paraderos y senderos que no transmiten seguridad y no permiten desarrollar las actividades turísticas teniendo en cuenta el clima agreste, lluvias fuertes, bastante radiación solar, etc.

El 47.3% señala que el servicio de descanso para recorrido largos son malos por contar con instalación frágiles como son miradores y bancas.

El 47.3% señala que el servicio de acceso directo al recurso/atractivo es malo ya que son débiles y carecen de una ruta definida ya que esto genera un mayor impacto en los suelos.

El 40.6% señala que el servicio de exposición de flora y fauna es malo también ya que estos servicios son precarios en instalaciones y material de exposición

El 46.1% señala que los servicio de estacionamiento de transporte turístico es malo, debido a que no cuentan zonas de estacionamiento y parqueos.

El 37.4% se encuentran los servicios de exposición de muestras culturales con resultados malos, debido a que también cuentan con instalaciones deficientes que imposibilitan las actividades.



B) Resultados de la dimensión servicios turísticos públicos

Tabla 5

Servicios turísticos públicos

	f	%
Mala	34	37.4%
Regular	30	33.0%
Buena	27	29.6%
Total	91	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 se observan resultados del 37.4% sobre la prestación de servicios públicos, estos indican que los servicios que se brindan en los recursos/atractivos son malos, debido a las deficientes instalaciones físicas, lo que dificulta el desarrollo de las actividades, así como la insatisfacción de los visitantes. Estos resultados nos dan una mayor perspectiva del estado en el que se encuentran actualmente los servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca.

3.2.2 Servicios turísticos privados

El objetivo es describir las condiciones actuales en las que se prestan los servicios Turísticos privados en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión servicios turísticos privados

Tabla 6

Indicadores de la dimensión servicios turísticos privados



Indicador		Mala	Regular	Buena	Total
Servicio de hospedaje	f	35	31	25	91
	%	38.5%	34.1%	27.4%	100%
Servicio de alimentación	f	36	31	24	91
	%	39.6%	34.1%	26.3%	100%
Servicios de agencias de viajes	f	40	21	30	91
	%	44.0%	33.0%	23.0%	100%
Servicio de transporte	f	39	22	30	91
	%	42.9%	24.1%	33.0%	100%
Servicio de guías de turismo	f	45	25	21	91
	%	49.5%	27.5%	23.0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 se observan resultados en base a la prestación de servicios turísticos privados, estos refieren que:

El 38.5% señala que el servicio de hospedaje es malo, debido a que los servicios brindados son precarias en lo es calidad

El 39.6% señala que el servicio de alimentos y bebidas es malo, debido a que no están siguiendo un servicio de salubridad lo que refleja la deficiente práctica en la manipulación de los alimentos.

El 44.0% señala que el servicio de agencias de viajes es malo esto debido a que no se está prestando servicios adecuados y el manejo de operación turística no es eficiente.

El 42.9% señala que el servicio de transporte turístico es malo debido a que no se está siguiendo con un protocolo de seguridad.



El 49.5% señala que el servicio de guías de turismo es malo esto debido a que los servicios no son especializados y están capacitados por lo que no cumplen con la expectativa del visitante.

B) Resultados de la dimensión servicios turísticos privados

Tabla 7

Servicios turísticos privados

	f	%
Mala	43	47.2%
Regular	23	25.3%
Buena	25	27.5%
Total	91	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7 se observa resultados del 47.2% en base a la prestación de servicios turísticos privados, estos señalan que son malos de acuerdo a la percepción del turista, debido a que se están brindando servicios insuficientes, débiles en cuanto a instalaciones, calidad y servicio al cliente esto debido a que no cuenta con una plata turística equipada con instalaciones físicas y no tienen técnica y conocimiento en servicios lo que genera pérdidas económicas e insatisfacción en el visitante



3.3 RESULTADO DE LA VARIABLE SERVICIOS TURÍSTICOS

Tabla 8

Servicios turísticos

	f	%
Mala	33	36.3%
Regular	37	40.7%
Buena	21	23.3%
Total	91	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 nos muestra resultados del 40.7% esto señala que los servicios que se están prestando en el Distrito de Pitumarca son regulares esto debido a que no se está priorizando la implementación de instalaciones físicas en los recurso/atractivos lo que imposibilita el desarrollo de las actividades, así mismo cuentan con una planta turística incipiente, débil en calidad y defectuoso en servicio al cliente, estos resultado nos ayudan a entender que la carencia de estos servicios solo producen perdidas económicas en el distrito y la insatisfacción del visitante y esto conllevan a no ser recomendando lo que es un factor negativo.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

A. DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVO

Este estudio e investigación surge a través del conocimiento de la problemática en el Distrito de Pitumarca, esta problemática se vio reflejada en la descripción del problema objeto de investigación donde se logró formular las interrogantes para de esta manera mejorar los servicios turísticos tanto públicos como privados.

Dicha investigación tiene como objetivo Describir los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Pitumarca, así mismo se marcaron los objetivos específicos para conocer las condiciones actuales en la que se está brindando los servicios turísticos y así seguir lineamiento de prestación de servicios y generar un desarrollo socio-económico y establecer la inclusión en el Distrito.

Dentro del desarrollo de esta investigación se ha podido observar que el Distrito de Pitumarca tiene un gran potencial turístico, pero aún no se podido desarrollar turísticamente, debido a las deficientes instalaciones físicas ubicas en los recursos turísticos y al poco conocimiento y técnica en prestación de servicios turísticos dentro de la planta turística siendo estas incipientes de calidad

En este sentido es que a través de las muestras, se ha podido comprobar en las encuestas al visitante, que los servicios turísticos públicos se encuentran con 37.4% estos indican que los servicios que se brindan en los recurso/atractivos turísticos del Distrito de Pitumarca son malos, debido a las deficientes instalaciones físicas,



que no cumplen con su funcionamiento dentro de los atractivos tales como son los servicio Orientación ,servicio Observación ,servicio de información turística ,servicio de disfrute de paisaje ,servicio de acceso directo al recurso/atractivo, Servicio de exposición de flora y fauna, servicio de estacionamiento de transporte turístico, servicios de exposición de muestras lo que dificulta el desarrollo de las actividades.

Referente a los servicios privados también se ha podido comprobar a través de muestras que el 47.3% señalan que reciben servicios malos, esto debido a cuentan con una insuficiente plata turística de incipiente calidad, así mismo el poco conocimiento y tecnicismo en la prestación de servicios primarios tales como servicios de hospedaje, servicio de alimentos, servicio de agencia de viajes, servicio de transporte y finalmente el servicio de guías de tal modo que no se está siguiendo un lineamiento de servicio, lo que genera pérdidas económicas y la insatisfacción del turista.

B. Comparación crítica con la literatura existente

Se ha podido observar en los diferentes estudios que según define (Miralbell izards, 2015) los servicios turísticos trabajan en cooperación y coordinación entre el sector público y privado, Por lo tanto, conviene que uno y otro se coordinen en la definición .Por otra parte, la naturaleza del turismo, combina una oferta de bienes y servicios privados (alojamiento, restauración, ocio) y públicos (infraestructuras, sanidad, equipamientos complementarios) que son fundamentales para el establecimiento de la experiencia turística del visitante.



Esto hace que el sector público tenga un doble papel como elemento de competitividad de un destino:

1. Como agente de regulación de la actividad.
2. Como parte integrante del producto turístico ofrecido, en el sentido de ser gestor de bienes y servicios públicos indispensables para el funcionamiento normal del turismo en un destino

C. Implicancias del estudio

Los resultados alcanzados servirán a los diferentes actores del turismo, para mejorar en cuanto a un diagnóstico de servicios turísticos, la idea es que los resultados sirvan de guía para elaborar proyectos turísticos a futuro y la actitud del turismo prime.

PROPUESTA:

Diseñar un circuito para el mejor aprovechamiento del potencial turístico de Pitumarca desde las instalaciones turísticas.

LOCALIZACION:

Región : Cusco

Provincia: Canchis

Distrito: Pitumarca

Región Natural: Sierra

Altitud Sur: 13° 56'24''

Longitud Oeste: 71°30'27''



OBJETIVOS

La presente investigación contribuye con la propuesta de brindar de mejor forma los servicios turísticos con orientación al mejor desarrollo de la prestación de servicios turísticos; todo ello en función de la participación sinérgica de los actores públicos y privados con un enfoque competitivo y de calidad estándar; la implementación de nuevas estrategias, para lograr que sea un destino competitivo y se aprovechen los servicios de instalaciones físicas en todos los recurso/attractivos, brindando seguridad y confianza así mismo brindar servicios turísticos de calidad, en la planta turística y estos sean sostenibles en el tiempo, generando la inclusión en población.

- **JUSTIFICACION**

En el ámbito del Distrito de Pitumarca se puede encontrar diferentes recursos turísticos; naturales, culturales, arqueológicos y costumbristas (inventario de los recursos turísticos realizados por la Municipalidad Distrital de Pitumarca y validado por los trabajos preliminares realizados por la Sub Gerencia de Desarrollo Económico de la MDP y el último taller de MINCETUR), condiciones suficientes para el desarrollo del turismo en sus diferentes manifestaciones, es decir, presenta todos los requisitos para el desarrollo del turismo arqueológico, ecológico y vivencial, de aventura y costumbrista.

Por todo ello, la Municipalidad Distrital de Pitumarca a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y la Sub Gerencia de turismo, promueve el desarrollo de actividades productivas y rentables, promoviendo el uso racional y sostenible de



sus recursos, en base a la potencialidad existente, fortaleciendo las actividades productivas.

Por tanto **Crear programas de sensibilización y capacitación para mejorar los servicios turísticos**, para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito, generando beneficios sociales y económicos en la población.



CIRCUITO PITUMARCA





Tramo I que corresponde desde Pitumarca hasta el recursos turístico de Vinincunca, el cual contara con instalaciones turísticas desde la señalización para

Visitantes en vehículo, para tramos de caminata y señalización descriptiva en la zona del recurso.

Tramo II que corresponde desde Vinicunca hasta Quelccaya, el cual contara con señalización para visitantes en vehiculo, para tramos de caminata y señalización descriptiva en la zona del recurso.

La propuesta se enfoca en que los visitantes reciban adecuados servicios en un diversificado producto turístico en donde se tenga altos niveles de productividad.

De otro lado, el desarrollo de la investigación se enmarca en el diagnóstico de servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca 2020.

Se propone 3 programas de capacitación y sensibilización para mejorar los servicio turísticos, así mismo diseñando un circuito donde se aproveche todas los recursos potenciales, así como el debido acondicionamiento de instalaciones física y el soporte turístico tanto a nivel de las rutas de acceso como en los centros poblados de soporte.



DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.

IDENTIFICACION E INSTALACIONES FISICAS EN EL CIRCUITO

- **Asistencia técnica para la identificación e instalaciones en la ruta**

La investigación comprende el avance de servicios turísticos en el Distrito de Pitumarca, el cual cuenta con recursos turísticos potenciales, así mismo se equipara de instalaciones de servicios públicos en los dos tramos de manera estratégica para su adecuado uso y aprovechamiento.

- **Identificación de recursos turísticos potenciales.**

Los circuito mencionado en la propuesta, a futuro se podrá desarrollar de una manera eficiente y organizada gracias a la implementación de las instalaciones física adecuadas que facilitar el manejo de las actividades turísticas para lo cual se podrá realizar coordinaciones y alianzas para poder potenciar y realizar un circuito turístico el cual beneficiara a las comunidades alto andinas de este Distrito

De acuerdo al Plan Estratégico Nacional de Turismo, PENTUR 2008 – 2018,

La señalización turística es un componente importante que mejora la orientación e información de los visitantes, el cual se refleja en una mejor percepción de la experiencia de viaje.



Modelo de instalaciones físicas dentro de los circuitos, para un mejor desarrollo de las actividades turísticas que cumplirán múltiples funciones en el circuito



Modelo de Señalización que se encontrara a pie de carretera dirigido especialmente a los visitantes que estan en vehiculo, este tendra el nombre del recurso mas cercano, distancia y altitud, para que puedan orientarse.

Modelo de Señalización que se encontrara en recorridos internos Asia los recursos para visitantes que van caminando, para que puedan orientarse el letrero contendrá información de lugares turísticos que puedan visitar con flechas en las cuales se tendrá distancia y altitud



Modelo de Mirador que se encontrara en los recursos Turísticos del Distrito, para



facilitar al visitante un lugar seguro donde pueda observar con tranquilidad y seguridad el atractivo, así como también podrá realizar fotografías o avistamiento de aves



Modelo de Servicio de descanso en los recurso/atractivos este modelo de parador contiene bancas de descanso hecho de madera para no quitarle la estética al paisaje y contribuir con el medio ambiente, estará ubicado en los dos tramos.



Modelo de servicio de acceso directo al recurso tambien estara acondicionado, ya que en este servicio se puede hacer el uso directo de un auto para llegar con mas facilidad al recurso este tambien contara con un servicio de estacionamiento de autos turisticos y disfrute de paisaje.

Modelo de servicio de muestras culturales y naturales, requiere de un espacio adecuado para poder exponer muestras textiles, ya que en las comunidades de Pitumarca elaboran trabajos en base lana de alpaca, vicuña son expertos en el arte textil y ganaderos por medio de estas instalaciones ellos podrían mejorar su exposición cultural





PROGRAMA DE CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN SERVICIOS TURISTICOS EN EL DISTRITO DE PITUMARCA

Se brindaran pautas generales sobre el turismo y su incidencia en la actividad económica, capacitando a las autoridades del municipio, y sensibilizando a los prestadores de servicios (población) priorizando en ella la participación de los jóvenes como guías locales, para ampliar sus conocimientos y que estos puedan brindar servicios turísticos de calidad. También se pretende involucrar a las familias interesadas en la actividad turística para generar empleos e ingresos económicos a través de la adecuación de sus viviendas para el hospedaje turístico. De acuerdo a las necesidades de la población es que se propone 3 programas principales:

- Acción 1 Capacitación en Gestión pública para las autoridades del Municipio del Distrito de Pitumarca
- Acción 2 sensibilización a los pobladores beneficiarios
- Acción 3 Capacitación en prestación de servicios turísticos a los beneficiarios

Acción 1 Capacitación a las Autoridades del Municipio del Distrito de Pitumarca

La Capacitación a las autoridades del Municipio de Pitumarca es de suma importancia ya que las autoridades serán los principales gestores que impulsaran a que la actividad turística se desarrolle de manera eficiente y sostenible para ello es necesario contar con programas de capacitación y sensibilización en torno al turismo.



Acción 1 importancia de la gestión pública

Modulo	Descripción	Temas	Técnicas	Tiempo	Materiales	Evaluación
Capacitación en gestión turística	Este módulo se refiere a abordar temas de Gestión Turística, ya que no se podrá llegar a acuerdos o identificación de roles y funciones de los involucrados, sin un Comité de Gestión de por medio, ya que este marcará la forma de coordinación y relación entre los sectores públicos y privados, a nivel departamental, municipal y de comunidad.	Introducción sobre el Turismo Sostenible Turismo Comunitario Recursos Turísticos Organización Turística Desarrollo Turístico Instituciones involucradas al desarrollo turístico Planta Turística	Capacitadores especialistas Explicación por expositores en diferentes temas en turismo Participación global	12 horas (3 días)	Cartillas de capacitaciones Recortes o fotografías de atractivos turísticos videos sobre temas de gestión turística Cuadernos y bolígrafos	Se realizará un examen oral y un test de forma grupal en la que se podrá hacer una retroalimentación que requieran más énfasis por lo tanto los participantes aprenderán y subsanaran sus dudas e inquietudes



RESULTADOS ESPERADOS

- Al final de la capacitación se pretenden tener los siguientes resultados:
- Miembros del Municipio de Pitumarca involucrados e informados acerca de la actividad turística.
- Efectivizar la participación las comunidades del Municipio con conocimiento de gestión en toma de decisiones para el bien del desarrollo del municipio.
- Desarrollar contenidos relacionados con la Gestión Turística para el taller de capacitación.
- Participación y análisis de la población involucrada durante la capacitación.

Perfil del capacitador Requisitos Intelectuales

- Licenciado en Turismo competente para diseñar programas y estrategias de desarrollo con fundamentos teóricos y prácticos.
- Capacidad de establecer una comunicación interesada y comprometida con los participantes.
- Dominios de técnicas e instrumentos para evaluar el aprendizaje.
- **Requisitos físicos**
 - Resistencia física al clima

Condiciones de trabajo

- Aula en buenas condiciones, con sillas individuales para cada participante, mesas, iluminación y acceso a energía eléctrica



Presupuesto de Modulo 1

**CAPACITACIÓN PARA LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO DE
PITUMARCA**

MATERIAL DE ESCRITORIO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Cartillas	10 unidades	40	400
Cartulina de colores	3 unidades	7	21
Marcadores de agua	3 unidades	4.5	13.5
Papel bond tamaño resma	5 unidades	1	5
Cinta Masquin	3 unidades	3	9
Bolígrafos	30 unidades	1.5	45
Fotocopias /planillas	110 unidades	0.15	55
SUBTOTAL			548.5
REFRIGERIO	40 unidades	10	400
RECURSOS HUMANOS	TOTAL DE HORAS	PRECIO POR HORA	TOTAL
Capacitación por módulo 1	12 horas (3 días)	100	1200
VIATICOS	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
HOSPEDAJE	I capacitador	20 por noche solo sábado y domingo	40



REFRIGERIOS	120 unidades	15	2.000
ALIMENTACION			
DESAYUNO	2	10	20
ALMUERZO	2	10	20
CENA	2	10	20
TRANSPORTE	2	10	20
SUBTOTAL			80
IMPREVISTOS			78(10%)
TOTAL			5.500

PROGRAMA 2

SENSIBILIZACION A LOS POBLADORES BENEFICIARIOS

Consiste en concientizar a la población involucrada sobre los recursos potenciales que tienen para reconocer que actividades turísticas se pueden desarrollar en la zona para poder explotarlos en un futuro y evaluar los el modo de servicios turísticos que se pueden ofrecer ya teniendo en cuenta su valor cultural y natural

Método de Ejecución: Taller de sensibilización, esta contemplará dinámica de grupo y exposiciones sobre identificar actividades turísticas en el ámbito así como sensibilizar en servicios relacionados con el contacto directo con el turista esto comprende servicio al cliente hospedaje alimentación entre otros.

Resultados esperado: al finalizar el taller de sensibilización se espera que los pobladores estén conscientes de los recursos que tienen y de los servicios que



deben de ofrecen a los turistas de acuerdo a las capacitaciones y talleres que llevaran, en base a servicios turísticos,

Presupuesto:

MODALIDAD	TIEMPO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Cartulina de colores		8 unidades	40	320
Marcadores de agua		3 unidades	7	21
Papel bond tamaño resma		5 unidades	1	5
Bolígrafos		30 unidades	1.5	45
capacitador	2 horas	1		1000
refrigerio		30 unidades		1000
imprevisto				75(10%)
total				2,455

CAPACACITACION EN PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS

Servicio de Hospedaje

El servicio de hospedaje, es un servicio imprescindible que se debe brindar al turista siendo también un factor de desarrollo económico para el Distrito. Por lo cual, deben estar capacitados en esta área teniendo un buen conocimiento sobre la calidad del servicio turístico, que debe enfocar en atención al cliente, manipulación de alimentos y bebidas, contabilidad básica, normas técnicas, de este modo, podremos cubrir las exigencias de la demanda.



Servicios de recepción

El servicio de recepción es imprescindible, ya que ésta área es el primero y último contacto con el huésped en el que se pretende brindar un buen servicio requerido por parte de los recursos humanos, habilidad y calidad social, pues el cliente (turista) requiere y espera un trato cordial, y un servicio de calidad.

Personal

- Amable y cortés.
- Buena presentación.
- Puntual.
- Apariencia agradable.
- Discreto.
- Honesto.



Módulo 1 recepción y preparación de habitaciones

Modulo	Descripción	Temas	técnicas	materiales	tiempo	evaluación
Recepción y preparación de habitaciones	Siendo que se quiere desarrollar la actividad turística en el Distrito de Pitumarca es necesario que los beneficiarios sean capacitados para que obtengan conocimientos básicos de como brindar un buen servicio, por esto es que el facilitador se basara no solo en dar conocimiento mediante la parte teórica sino que se desarrollara talleres prácticos donde los participantes tengan la oportunidad de desarrollar una nueva habilidad y técnicas de comunicación pues es importante que estos sepan la importancia de estos aspectos para un buen servicio.	<p>Que es un servicio de hospedaje</p> <p>Descripción de áreas que comprende un servicio de hospedaje</p> <p>Quien es el/ recepcionista Funciones Básicas de un recepcionista Procedimientos del check in check out</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Higiene del personal</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Quejas y reclamos Información turística Telefonía</p> <p>Preparación de Habitaciones Limpieza en la Habitación</p> <p>Exposiciones Prácticas de lo aprendido</p>	<p>Exposiciones</p> <p>Prácticas de lo aprendido</p> <p>Pasantías</p>	<p>Cartillas educativas</p> <p>Videos</p> <p>Computadora</p> <p>Data</p> <p>papel bon tamaño resma bolígrafos</p>	4 horas	La evaluación de este módulo será en la parte práctica donde los participante podrán desarrollar lo aprendido en una demostración teatral en la que se podrá observar la asimilación y capacidad de resolver problemas, además de mejorar mediante una retroalimentación de aspectos negativos que se pueden presentar



RESULTADOS ESPERADOS

Se vio conveniente ofertar el servicio de hospedaje de manera que los beneficiarios estén capacitados en esta área por lo que después de una capacitación se espera los siguientes resultados.

- Aplica adecuadamente los conocimientos dentro del servicio de hospedaje.
- Atiende correctamente al turista prestando un servicio de calidad.
- Prepara adecuadamente las habitaciones de un establecimiento de hospedaje brindando un servicio de calidad.

PERSONAL

- Amable y cortés.
- Buena presentación.
- Puntual.
- Apariencia agradable.
- Discreto.
- Honesto.



Módulo 2 Manipulación de Alimentos y Bebidas

modulo	descripción	Temas	técnica	Materiales	tiempo	evaluación
Manipulación de alimentos y bebidas	Se propone el módulo de manipulación de alimentos y bebidas porque es de gran importancia, debido a que no se tienen adecuadas prácticas en estos servicios actualmente, por lo que el facilitador debe mostrar y sensibilizar a los participantes de los aspectos negativos que pueden tener las malas prácticas y desarrollar talleres prácticos y comparativos	<p>Características de un establecimiento de alimentos</p> <p>Importancia de la calidad de alimentos Contaminantes de los alimentos</p> <p>Alimentos con mayor probabilidad de contaminación</p> <p>El lavado de las manos</p> <p>Enfermedades transmitidas por organismos</p> <p>Parásitos Bacterias Intoxicación alimentaria Prevención de enfermedades Comida nacional que se puede vender más</p> <p>Manejo y preparación de alimento</p>	Exposición de diapositivas. Talleres prácticos Discusión en pequeños grupos.	Cartillas educativas Videos Computadora Data Cartillas módulos de cocina verduras, alimentos de primera necesidad para las practicas, pasantías	4horas	La evaluación será mediante la preparación de un almuerzo donde los participantes demostraran que están capacitados en manipulación de alimentos mediante las buenas prácticas, se evaluará todos los aspectos desde su preparación hasta la presentación, sin embargo se debe evaluar cómo se mantienen los amitos después de una preparación



RESULTADOS ESPERADOS

En el servicio de hospedaje se ofrecerá el servicio de alimentación como también fuera en restaurantes donde los habitantes tienen la oportunidad de mostrar su gastronomía tradicional, sin embargo deben realizarlo de manera correcta obteniendo los siguientes resultados.

- Manipula adecuadamente los alimentos.
- Almacena y separa bien los alimentos protegiéndolos de la contaminación.
- Tiene una adecuada higiene antes, durante y después de la preparación de alimentos.
- Aplica correctamente los conocimientos adquiridos.

Perfil del capacitador Requisitos Intelectuales

- Licenciado en Turismo y/o Turismo y Hotelería y/o Administración de Turismo y/o Gastronomía y/o Nutrición y/o Ingeniera Alimentaria.
- Con estudios de especialización en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad y/o Calidad de Servicios Turísticos
- Capacitador en temas de Higiene y Seguridad y/o Regulación e Higiene de los Alimentos y/o Taller de Aseguramiento de la Calidad y/o Técnicas de cocina y regulación alimentaria.
- Dominios de técnicas e instrumentos para evaluar el aprendizaje.
- Conocimientos en servicios de hospedaje y alimentación.



Módulo 3 Agencia de Viajes

Modulo	Descripción	Temas	Técnica	Tiempo	materiales	evaluación
Capacitación y sensibilización agencia de viajes	Un agente de viajes es aquella persona que dicho de manera sencilla “organiza viajes”, y como elementos inherentes a esta profesión, es quien atiende y orienta a los turistas sobre las características, facilidades, modalidades y condiciones relacionadas a los atractivos y servicios turísticos, así como la mejor forma de disfrutarlos.	Turismo y Calidad en los servicios. Impacto Ambiental de la Actividad Turística Manejo y Conducción de Turistas Mercadeo y Ventas Operación Agencias de Viajes Receptivas Calidad en los Servicios Turísticos Legislación aplicada a seguridad turística. Primeros Auxilios y RCP Servicio al Cliente Manuales de operaciones El cliente interno	Capacitador licenciado en turismo Explicación por expositor en diferentes temas en turismo Participación global	2 horas	Cartillas de capacitaciones Recortes o fotografías de atractivos turísticos para la evaluación videos promoción de del producto turístico pre-test-post test y boligrafos	Se realizará un examen oral y un test de forma grupal en la que se podrá hacer una retroalimentación que requieran más énfasis por lo tanto los participantes aprenderán y subsanaran sus dudas e inquietudes



RESULTADOS ESPERADOS

El servicio de agencia de viajes es un servicio imprescindible, ya que a través de este se adquiere servicios por parte del consumidor ya sean paquetes turísticos o información en general adquiriendo servicios óptimos para su visita, esto le da la seguridad a turista de recibir información y servicios capacitados por lo que es importante el buen manejo de este sector.

- Cambio de conducta en el personal
- Impacto positivo en la productividad de la empresa
- Mejoría en el desempeño después de la capacitación.
- Incremento en su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales.
- Elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo
- Estén mejor informados acerca de los servicios de venta en su trabajos
- Adaptación de los individuos a las oportunidades y cambios tecnológicos
- Mayor sensación de competencia

Las características de un agente de viajes cuando se trata de ser vendedor son:

- mostrar buena disposición, cortesía y espíritu de servicio.
- Ponerse en el lugar del cliente.
- Estar bien organizado y prestar la máxima atención a lo que se hace.
- Pensar rápidamente y con claridad.
- Tener confianza en lo que se está vendiendo.
- Ser sensible a los deseos del cliente.



Módulo 4 transporte turístico

Modulo	descripción	Temas	Técnica	tiempo	Materiales	evaluación
Transporte turístico	Se considera como “Transporte Terrestre Turístico”, a la movilización de personas que tengan la condición de turistas de conformidad con la denominación otorgada por la Organización Mundial de Turismo, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico	Atención al cliente Relaciones humanas Logística del transporte turístico Destinos Turísticos Recorridos y tiempos de las rutas turísticas Educación vial Ley de tránsito Primeros auxilios Inglés Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	Técnicos en turismo y transportes	3 horas	Guía de capacitación tanto del participante como del facilitador Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes Esferográficos Resaltadores Marcadores tiza líquida Pizarra tiza líquida Proyector Computador	Se realizará un examen práctico y un test de forma individual en la que se podrá elaborar técnicas de conocimiento psicológico, se usará técnicas en base a servicios de transporte así como: Cumplir con el mantenimiento preventivo del vehículo Verificar funcionamiento y limpieza de herramientas,



RESULTADOS ESPERADOS

El transporte terrestre turístico es una de las actividades que conforman el complemento del servicio al turista nacional y extranjero, y para alcanzar su eficiencia debe ser realizada por personas capacitadas y calificadas para brindar calidad, seguridad, y mantener la buena imagen al turista nacional y extranjero

- Velar por la seguridad de los turistas
- Mantener la seguridad de los turistas
- Realizar el mantenimiento de los vehículos.
- Mantener aseados los vehículos antes, durante y después de los tours

Perfil del conductor

- Comportamientos que permiten superar problemas
- Conocimientos de técnicas que faciliten las relaciones humanas.
- Conocimiento de la ley de compañías en los articulados que vinculen a la naturaleza de la empresa
- Conocimiento de la ley de tránsito y su reglamento vinculado al transporte turístico



Módulo 5 Guías de turismo

Modulo	descripción	Temas	técnica	tiempo	materiales	evaluación
Guías de turismo	Los Guías de Turismo acompañan e informan a turistas, en tal sentido, estos profesionales son reconocidos por tener un amplio conocimiento sobre lugares de interés turístico. Durante los recorridos a edificios y lugares históricos, los Guías de Turismo deben estar en la capacidad de relatar todo lo que saben sobre el sitio. Por lo general, estos individuos trabajan en rutas preestablecidas y visitan una lista de lugares previamente seleccionados	Que es el guía de turismo (Local) Reglamento de guías de turismo Responsabilidades del guía Calidad de servicio Higiene personal del guía Auxilios médicos	Explicación Participación global	2 horas	Cartillas educativas Pepelografo Pizarra cuadernos y bolígrafos	Se realizará un examen oral de forma grupal en la que se podrá hacer una retroalimentación que requiera más énfasis, por lo tanto, los participantes aprenderán y subsanaran sus dudas



RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar el modulo, el Guía de Turismo estará capacitado, de acuerdo a las actividades que se desarrollan para informar, motivar, orientar, guiar y asistir, poniendo en valor y resguardando el patrimonio cultural y natural

- Sostener reuniones previas para evaluar al grupo al que se le dará el recorrido.
- Conocer al grupo.
- Repasar los procedimientos de emergencia con el grupo.
- Explicar los puntos de interés durante el recorrido.
- Responder a las inquietudes sobre el recorrido.
- Distribuir material promocional.
- Velar por la seguridad del grupo hasta la culminación del recorrido o tour.

Perfil del guía de turismo

- tener formación y conocimientos en primeros auxilios, legislación turística, mercado y actividad turística.
- Poseer habilidad para comunicar, orientar, supervisar y para la conducción de grupos



PRESUPUESTO DE MODULOS DE SERVICIOS TURISTICOS

N°2 Capacitación en prestación de servicios turísticos

MODULO I	TIEMPO	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO	
				UNITARIO	TOTAL
SERVICIO DE HOSPEDAJE Y RECEPCION	4horas	<ul style="list-style-type: none"> • Cartillas hoteleras • Marcador de agua • Computador • Papel bond resma • Bolígrafos • Pasantías 	30 unidades	40	1.200
			3 unidad	3.5	17.5
			1 unidad	1.500	500
			5 unidades	1	5
			30 unidades	1.5	45
CAPACITADOR			1	1	1500
REFRIGERIO			120 unidades		400
VIATICOS			Varios		340
IMPREVISTOS			Varios		35(10%)
		SUBTOTAL			4,042



MODULO 2	TIEMPO	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO	
				UNITARIO	TOTAL
SERVICIO DE ALIMENTACION	4 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Cartillas gastronómicas 	30 unidades	40	700
		<ul style="list-style-type: none"> • Marcador de agua 	5 unidades	3.5	17.5
		<ul style="list-style-type: none"> • Cartillas módulos de cocina 	30 unidades	40	400
		<ul style="list-style-type: none"> • alimentos de primera necesidad para las practicas, 	varios por definir	varios por definir	500
		<ul style="list-style-type: none"> • pasantías • bolígrafos 	30 unidades	1.5	45
CAPACITADOR			1	1	2000
ASISTENTE					
REFRIGERIO			120 unidades		800
VIATICOS					340
IMPREVISTOS					35(10%)
SUBTOTAL					5,037



MODULO 3	TIEMPO	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO	
				UNITARIO	TOTAL
SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES	3 horas	<ul style="list-style-type: none">• Cartillas de capacitaciones	30 unidades	40	800
		<ul style="list-style-type: none">• Recortes o fotografías de atractivos turísticos para la evaluación	10 unidades	60	600
		<ul style="list-style-type: none">• Papel bond tamaño rema	5 unidades	1	5
		<ul style="list-style-type: none">• pre-test-post test	5 unidades	1	5
		<ul style="list-style-type: none">• boligrafos	30 unidades	1	30
			30 unidades	1.5	45
CAPACITADOR			1	1	1500
REFRIGERIO			120 unidades		700
VIATICOS			Varios		340
IMPREVISTOS			Varios		35(10%)
		SUBTOTAL			4,060



MODULO 4	TIEMPO	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
SERVICIO DE TRANSPORTE DE TURISTI	3 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Guías de capacitación 	30 unidades	10	300
		<ul style="list-style-type: none"> • Carpetas con hojas en blanco para apuntes de los participantes 	5 unidades	1	5
		<ul style="list-style-type: none"> • Resaltadores 	3 unidades	5	15
		<ul style="list-style-type: none"> • Marcadores 	30 unidades	1.5	45
		<ul style="list-style-type: none"> • bolígrafos 	3 unidades	15	450
		<ul style="list-style-type: none"> • tiza líquida 	1 unidad	250	250
		<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra tiza líquida 	1 unidad	1800	500
<ul style="list-style-type: none"> • Proyector Computador 					
CAPACITADOR			1	1	1000
REFRIGERIO			30 unidades		400
VIATICOS			Varios		340
IMPREVISTOS			Varios		35(10%)



		SUBTOTAL			3,690
MODULO 5	TIEMPO	MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
SERVICIO DE GUIAS DE TURISMO		• Cartillas educativas	30 unidades	40	1200
		• Pepelografo	4 unidad	20	80
		• Pizarra cuadernos	30 unidades	10	300
		• bolígrafos	30 unidades	1.5	45
CAPACITADOR			1	1	1000
REFRIGERIO			Varios		400
VIATICOS			Varios		340
IMPREVISTOS					35(10%)
		SUBTOTAL			3,400



**PRESUPUESTO TOTAL DE LOS 2 PROGRAMAS DE CAPACITACION Y
SENSIBILIZACION**

PROGRAMA 1 CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN GESTION PUBLICA AL MUNICIPIO DEL DISTRITO DE PITUMARCA		
Módulo 1 Gestión publica	TOTAL	5.500.S/
PROGRAMA 2 CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS		
Módulo 2 sensibilización a la población beneficiaria	TOTAL	2,455.S/
Módulo 3 servicio de hospedaje y recepción	TOTAL	4,042.S/
Módulo 4 servicio de Alimentos & bebidas	TOTAL	5,037.S/
Módulo 5 servicio de Agencia de viaje	TOTAL	4,065.S/
Módulo 5 servicios de Transporte turísticos	TOTAL	3,696.S/
Módulo 6 servicios de guía de turismo	TOTAL	3,400.S/
PRESUPUESTO DE PROGRAMAS	SUBTOTAL	28.195.S/



LUGAR DE DESARROLLO DE LA CAPACITACION

la capacitaciones se desarrollara en la sala de conversatorios, ubicado en la municipalidad del Distrito de Pitumarca plaza principal, el cual cuenta con un amplio ambiente además de tener acceso a energía eléctrica sillas y mesas.

Financiamiento

En contribución al desarrollo del turismo el financiamiento del programa de capacitación y sensibilización de prestación de servicios turísticos, estará a cargo del Municipio del Distrito de Pitumarca.

La ejecución de este programa y por tal su financiamiento tiene como objetivo lograr los siguientes puntos:

- Contribuir a la formación en servicios turísticos, capaces de gestionar un turismo responsable que vaya en apoyo a mejorar la calidad de vida de los pobladores del municipio de Pitumarca.
- La inversión económica que se realizara debe contemplar todas las actividades propuestas juntamente con el material para su desarrollo dando un informe al finalizar cada módulo de capacitación, logrando que instituciones encargadas en el desarrollo de turismo se interesen por la investigación realizada y apoyen, financiando a la Municipalidad del distrito de Pitumarca para mayores logros a nivel turístico.

Sus financiamientos incluyen acciones de gestión con apoyo directo a las comunidades para emprender inversiones turísticas dentro de un contexto de



desarrollo en destinos priorizados. Estos son algunos de los detalles de programas en el Distrito.

- Programa de capacitación y sensibilización en Gestión pública al Municipio del Distrito de Pitumarca
- Programa de sensibilización a los pobladores beneficiarios
- Programa de capacitación y sensibilización en servicios turísticos al Distrito de Pitumarca.

Evaluación de los programas de capacitación y sensibilización

Cada módulo tendrá las siguientes evaluaciones:

Evaluación ex-ante: Se realizara una evaluación al inicio de la primera clase de cada módulo, esto es para saber qué nivel de conocimiento de los contenidos propuestos que poseen los participantes, será una evaluación sencilla, que servirá para reforzar los contenidos o ajustarlos a las respuestas que se obtengan.

Evaluación durante: Para un mejor desarrollo de la investigación se propone realizar una evaluación en el transcurso de las capacitaciones, esto es para conocer la opinión de los participantes acerca de; – El expositor – Los contenidos – Los materiales Así mismo para saber si se están cumpliendo con los objetivos de cada propuesta, pudiendo realizar de esta manera algún ajuste de ser necesario, adaptando los contenidos a los requerimientos de la población objetivo.

Evaluación final: Se propone la realización de una evaluación final para analizar si los contenidos y temáticos han sido captadas por los participantes y serán aplicables en el desarrollo de sus actividades.



Evaluación ex-post: Al haber concluido con el programa de las capacitaciones y haber cumplido con las actividades programadas, luego de 2 meses se plantea regresar al Distrito del Municipio de Pitumaca para monitorear si las capacitaciones cumplieron con su objetivo, es decir si las capacitaciones fueron de provecho para los que participaron en ellas. Para esto se hará una reunión con los representantes de cada comunidad para que intercambien experiencias pos culminación de la capacitación, permitiendo además realizar ajustes para módulos futuros.



A. CONCLUSIONES

PRIMERA: Según el objetivo planteado como se describen los servicios actualmente en el Distrito de Pitumarca. Se constató que actualmente los servicios que se brinda son deficientes para la actividad turística, ya que las instalaciones físicas tanto públicas como privadas son insuficientes para poder realizar actividades por lo que imposibilita un desarrollo turístico y económico, teniendo en cuenta que el Distrito cuenta con recursos altamente potenciales como la Montaña del Ausangate, Cerro Vinicunca, el Cañón de Ananiso, Los Glaciares de Quelccaya).

SEGUNDA: Se confirmó que los servicios turísticos públicos en el Distrito de Pitumarca, cuentan con instalaciones físicas precarias, en los diferente tramos de los recursos/atractivos generando insatisfacción e inseguridad en el visitante, teniendo en cuenta que el clima varia en los diferentes atractivos y es necesario tener instalaciones de diferentes servicios para la seguridad del visitante Por tanto estos servicios deficientes se ve reflejado en el resultado de las encuestas con el 36% como malos.

TERCERA: En relación a las condiciones en las que actualmente se encuentran los servicios privados podremos mencionar que estos servicios son deficientes, en lo que refiere a instalaciones físicas inadecuadas, no se considera protocolos de servicio, tienen poco conocimiento y técnica en servicio al cliente, no están categorizados, por lo que imposibilita realizar actividades largas que incluya días de pernoctación debido a los débiles servicios expuestos.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda que autoridades competentes relacionadas con el turismo intervengan en el Distrito de Pitumarca diseñando programas de capacitación y sensibilización en gestión pública para las autoridades del Municipio para lograr objetivos en base al desarrollo turístico.
- Se recomienda al Municipio provincial y Distrital, tomar en consideración los resultados de la presente investigación y que sirva de línea base para la ejecución de proyectos de mejoramiento en la prestación de servicios turísticos tanto de la conectividad, instalaciones físicas en los recurso/atractivos ya que son de suma importancia para el desarrollo turístico, también es importante tener la planta turística equipada como base de servicios primarios y conservación de los recursos y atractivos de los tramos mencionados.
- Se recomienda que las diferentes asociaciones tales son como hospedajes restaurantes agencia de viajes, transportes turísticos, guías, trabajen como socios estratégicos con las comunidades involucradas para diseñar en forma conjunta estrategias de comercialización y mejora de la prestación de servicios en calidad, para el logro de mayor inclusión social y generación de economía local.
- Se recomiendan un mayor presupuesto a la Actividad Turística para la promoción y las diversas actividades que están referidas a dar a conocer el Municipio..
- Se considera importante crear un comité de gestión turística por comunidades para la administración de los beneficios que genere el turismo, involucramiento a la población esencial.



BIBLIOGRAFIA

- ALONSO, J. D., & BALCO ALONSO, J. D. (19 de OCTUBRE de 2014). *TRILOGIA DE JURAN*. Obtenido de Daniel Blanco. Calidad, Estrategia y Liderazgo:
<http://dbcalidad.blogspot.com/2014/10/la-trilogia-de-la-calidad-de-juran.html>
- AULASVIRTUALES.WORDEXPRESS.COM. (12 de OCTUBRE de 2013). *VIRTUALES, AULASVIRTUALES.WORDEXPRESS.COM, S.F.* Obtenido de
<https://aulasvirtuales.wordpress.com/2013/10/12/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/>
- AVILA BERCIAL, R., & BARRADO TIMON, D. A. (2005). CUADERNOS DE TURISMO. MADRID, ESPAÑA: UNIVERSIDAD AUTOMATA DE MADRID.
- BACH: ELISABET, L. (19 de OCTUBRE de 2017). *CALIDAD DE ATENCION Y LA CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYANTE DEL CENTRO DE SERVICIO DE LA SUNAT*. LIMA. Obtenido de Daniel Blanco. Calidad, Estrategia y Liderazgo:
<http://dbcalidad.blogspot.com/2014/10/la-trilogia-de-la-calidad-de-juran.html>
- Castillo, B. J. (2017). *"Incremento de la Demanda como incidencia de la oferta del producto turistico en la ruta vinicucna Distrito de Pitumarca"*. CUSCO: universida dandina del cusco .
- De la Torre Padilla, O. (2004). *"El Turismo Fenomeno Social"* (2 ed., Vol. 1). MEXICO: Fondo de Cultura Económica.
- Direccion Nacional del Desarrollo Turisticos . (2007). *Manual de Buenas Practicas "Guias de turismo Operacion Turistica Destion de Servicios"*. Obtenido de Plan de calidad turistica



del peru - Cultur:

http://www.agoturlima.com/images/normas/CALTUR_ManualDeBuenasPracticas.pdf

Gobierno de España . (s.f.). *SEGITUR*. Obtenido de SEGITUR:

<https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>

Linares Urenda, Alma Verónica. (Septiembre-Diciembre de 2017). "Los servicios turísticos".

(M. E. Buendía López, Ed.) *Conexión de Hospitalidad y Gastronomía*, 1(13), 29.

Obtenido de <http://www.aliatuniversidades.com.mx/conexion/wp-content/uploads/2016/09/CHyG-13-FINAL-OK.pdf>

MEF. (2015). "*guia de proyectos de inversion publica*". PERU: ARKABAS. Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/turismo/Guia_de_turismo.pdf

MEF, m. d. (2015). "*Guía general para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión, a nivel de perfil*" (Vol. 1). PERU: ARKABAS.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. (s.f.). *PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS*. Obtenido de ESNNA:

<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

Ministerio de cultura del peru . (s.f.). *Ministerio de cultura del peru* . Obtenido de

<https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/04/1manualqueespatrimonio.pdf>

Miralbell Izard, O. (MARZO de 2010). "*Gestión Pública del Turismo*" . (UOC, Ed.)

BARCELONA: <http://dbcalidad.blogspot.com/2014/10/la-trilogia-de-la-calidad-de->



- jurán.html. Obtenido de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28743/chap0.xhtml/?1588805917609>
- Pearce. (2001). *"Desarrollo del turismo"*.
- pearce. (2001). *Desarrollo Turístico*. Mar de plata: http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf.
- PEARCE. (2001). *DESARROLLO TURISTICO*. MAR DE PLATA:
http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf.
- Perez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *"Definición de servicios turísticos"*. Obtenido de
<https://definicion.de/servicios-turisticos/>
- Rodriguez, M. (2010). *"Diseño de la ruta turística de interpretación cultural"*. CARACAS,:
UNIVERSIDAD DE LA HABANA.
- Rodriguez, M. R. (12 de OCTUBRE de 2013). *Virtuales, Aulas virtuales*. *Wordexpress.com, F.C.*
Obtenido de <https://aulasvirtuales.wordpress.com/2013/10/12/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* 6ta ed.
D.F., México: Interamericana Editores S.A.
- Sifuentes Lundes, M. (2011). *"Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos"*
(Vol. 1). PERU: ARKABAS.
- .
- Vengoa, F. (2019). *Proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios turísticos en el circuito de Pitumarca"*. PTUMARCA: Municipalidad de Pitumarca.



ANEXOS



B. MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

DIAGNOSTICOS DE SERVICIOS TURISTICOS EN EL DISTRITO DE PITUMARCA-CUSCO 2020								
TITULO								
Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	N° Ítems	Ítems	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
<p>Servicios turísticos</p> <p>Por un lado, el desarrollo del turismo no sería óptimo si se dejara totalmente de la mano del sector privado, dado que su principal motivación es la obtención de beneficios, Por lo tanto, conviene que uno y otro se coordinen en la definición (Miralbell Izard, 2010)</p>	<p>Servicios públicos</p> <p>como una parte integrante más del producto turístico global de un destino, percibe la importancia estratégica que tiene su correcta dimensión y racionalización (MEF m. d., 2015)</p> <p>servicios privados</p> <p>como “prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo. El concepto abarca diferentes cuestiones que están vinculadas a las actividades que desarrollan los turistas. (MEF, 2015)</p>	<p>Servicios públicos</p> <p>Servicio de Observación</p>	13%	1	El servicio de observación cuenta con instalaciones turísticas como son miradores o torres de observación			
		<p>Servicio de Orientación</p>	13%	1	Los servicios de orientación turística cuentan con señalética en todos los circuitos turísticos			
		<p>Servicios de información turística.</p>	13%	1	Los servicios de información turística se brindan en oficinas implementadas con materiales informativos y promocionales			
		<p>Servicios de interpretación cultural.</p>	13%	1	Las instalaciones del servicio de interpretación cultural transmiten el valor cultural y natural del Distrito de Pitumarca			
		<p>Servicio de disfrute del paisaje</p>	13%	1	Los servicios de disfrute de paisaje cuentan con miradores adecuados			
		<p>Servicio de descanso (para recorridos largos)</p>	13%	1	Los servicios de descanso a los recursos/atractivos presentan con instalaciones de terrazas y bancas confortables			
		<p>Servicio de acceso directo al recurso/atractivo</p>	13%	1	Las instalaciones del servicios de acceso directo a los recursos/atractivos cuentan con rutas diferenciadas para peatones y acémilas			
		<p>Servicio de exposición de flora y fauna</p>	13%	1	El servicio de exposición de flora y fauna presentan especies silvestres de la zona			
		<p>Servicio para el recorrido interno del recurso/atractivo</p>	13%	1	Los servicios de recorrido interno a los recursos/atractivos cuentan con mantenimiento			
		<p>Servicio para el estacionamiento de transporte</p>	13%	1	Existen parqueos y zonas de estacionamiento para el servicio de transporte turístico			
		<p>Servicios para exposición de muestras cultural</p>	13%	1	Los servicios de Exposición cuentan con Muestras Culturales y naturales del distrito de Pitumarca			
		<p>Servicios privados</p> <p>servicios de hospedaje,</p>	13%	1	Los servicios de hospedaje cumplen con la calidad estándar requerida			
<p>Servicios de Alimentos,</p>	13%	1	Los servicios de alimentación se ofrecen bajo criterio de salubridad y buenas prácticas de la manipulación de alimentos					
<p>Servicios de agencias de viaje,</p>	13%	1	Las agencias de viajes brindan servicio calificado de operación turística					
<p>Servicio de transporte</p>	13%	1	Los servicios de transporte turístico cuentan con protocolo de seguridad					
<p>Servicio de Guía de turismo</p>	13%	1	Recibió un servicio especializado y capacitado por parte de los guías					



Matriz de Consistencia: Diagnósticos de Servicios Turísticos en el Distrito de Pitumarca -Cusco 2020

Problema	Objetivo	Variable /Dimensión	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo se brindan actualmente los servicios turísticos en el distrito de Pitumarca, Cusco 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la situación actual de los servicios turísticos públicos en el distrito de Pitumarca, Cusco 2020?</p> <p>¿Cuáles son las condiciones actuales en las que se prestan los servicios turísticos privados en el distrito de Pitumarca, Cusco 2020?</p>	<p>Objetivo General Describir cómo se brindan actualmente los servicios turísticos en el distrito de Pitumarca, Cusco 2020</p> <p>Objetivos específicos Caracterizar la situación actual de los servicios turísticos públicos en el Distrito de Pitumarca, Cusco 2020</p> <p>Describir las condiciones actuales en las que se prestan los servicios turísticos privados en el distrito de Pitumarca, Cusco 2020</p>	<p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios turísticos públicos - Servicios turísticos privados 	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Nivel de Investigación Descriptiva</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>



A. PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

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

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

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 3$

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

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 2$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{2}{3} = 0.66$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.66	Mala
1.67 – 2.33	Regular
2.34 – 3.00	Buena



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Cuestionario aplicado a los turistas que visitaron el distrito de Pitumarca

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones acerca de la prestación de servicios turísticos para el desarrollo turístico

		En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo
1	El servicio de observación cuenta con instalaciones turísticas como son miradores o torres de observación			
2	Los servicios de orientación turística cuenta con señalética en todos los circuitos turísticos?			
3	¿Los servicios de información turística se brindan en oficinas implementados con materiales informativos y promocionales			
4	¿Los servicios interpretación cultural transmiten el valor cultural y natural del Distrito de Pitumarca?			
5	¿Los servicios de disfrute de paisaje cuentan con miradores adecuados?			
6	¿Los servicios de descanso a los recursos/atractivos presentan con instalaciones de terrazas y bancas confortables?			
7	¿Las instalaciones del servicio de acceso directo a los recursos/atractivos cuentan con rutas diferenciadas para peatones y acémilas?			
8	¿El servicio de exposición de flora y fauna cuenta con especies silvestres de la zona?			
9	¿Los servicios de recorrido interno recurso/atractivo cuentan con mantenimiento?			
10	¿Existe parqueos y zonas de estacionamiento para el servicio de transporte turístico?			



11	¿Los servicios de Exposición cuentan con muestras Culturales y naturales del Distrito de Pitumarca?			
12	¿Los servicios de hospedaje cumplen con la calidad estándar requerida?			
13	¿Los servicios de alimentación se ofrecen bajo los criterios de salubridad y buenas prácticas en la manipulación de los alimentos?			
14	¿Las agencias de viajes brindan servicio calificado en operación al turística?			
15	¿Los servicios de transporte turístico cuentan con protocolo seguridad?			



IMAGEN N° 01

VISTA PANORAMICA DEL DISTRITO DE PITUMARCA



Fuente: elaboración propia

IMAGEN N° 02

VISTA PANORAMICA DE LA MONTAÑA DE VINICUNCA



Fuente: elaboración propia



IMAGEN N° 03

VISTA PANORAMICA DEL CIRCUITO VINICUNCA



Fuente: elaboración propia

IMAGEN N° 04

VISTA PANORAMICA DEL CAÑÓN DE ANANISO



Fuente: elaboración propia



IMAGEN N° 05

VISTA DE LOS GLACIARES DE QELCCAYA



Fuente: elaboración propia

IMAGEN N° 06

VISTA DEL AUSANGATE Y LA LAGUNA DE SIBINACOCHA



Fuente: elaboración propia