



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

**Tesis:**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE  
NAUTA AL 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS  
INTERNACIONALES Y TURISMO**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. NIT      GABRIEL ANTONI MONTALVAN PINEDO  
BACH. NIT      GRECIA DEL PILAR PAREDES SAAVEDRA**

**ASESOR LIC.NIT.    RILKE CHONG VELA**

**IQUITOS, PERÚ  
2019**



**UNAP**

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Iquitos, a los 06 días del mes de Agosto del 2019, siendo las 5:00 pm de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 1172 2019-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: LIC.ADM. CARLOS ARTURO DAVILA MENDOZA, Dr. (Presidente), LIC.ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr. (Miembro) y LIC.RR.II. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mgr. (Miembro), y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE NAUTA AL 2018", presentado por los bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo GABRIEL ANTONI MONTALVAN PINEDO y GRECIA DEL PILAR PAREDES SAAVEDRA, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.

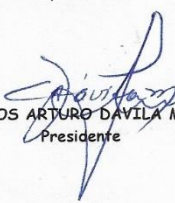
Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma, SATISFACTORIA

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:


La Tesis ha sido: Aprobada por UNANIMIDAD

Siendo las, 6:40 pm se dio por terminado el acto pública

Agradeciendo a los sustentantes por su exposición.

  
LIC.ADM. CARLOS ARTURO DAVILA MENDOZA, Dr.  
Presidente

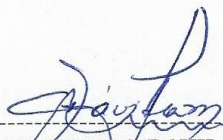
  
LIC.ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.  
Miembro

  
LIC. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mgr.  
Miembro

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación  
Calle Nanay N° 352-356 - Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facenunap@yahoo.es](mailto:facenunap@yahoo.es)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**MIEMBROS DEL JURADO**



-----  
**LIC.ADM. CARLOS ARTURO DAVILA MENDOZA, Dr.**  
Presidente  
CLAD-18914



-----  
**LIC.ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**  
Miembro  
CLAD-01929



-----  
**LIC.RR.II. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mgr.**  
Miembro  
Registro N°0602



-----  
**LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mgr.**  
Asesor  
CLAD-22275

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios.

A nuestros queridos padres, y hermanos y demás familiares por el apoyo en todo momento EN LA FORMACIÓN DE NUESTRA CARRERA PROFESIONAL.

A nuestro Asesor de Tesis, LIC.NIT RILKE CHONG VELA, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, por su apoyo en todo momento del desarrollo metodológico de la investigación.

Los Autores.

## INDICE

|   | <b>PAG</b> |
|---|------------|
| Presentación  | 1          |
| Acta de sustentación de tesis                                     | 2          |
| Miembros del jurado   | 3          |
| Agradecimientos   | 4          |
| Resumen   | 7          |
| Abstract  | 8          |
| Introducción  | 9          |
| <b>Capítulo I</b>   | <b>11</b>  |
| 1. MARCO TEÓRICO  | 11         |
| 1.1 Antecedentes  | 11         |
| 1.2 Teorías relacionadas al tema de estudio                       | 14         |
| 1.3 Definición de términos básicos                                | 18         |
| <b>Capitulo II</b>  |            |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN                 | 23         |
| 2.1 Descripción del problema de la Investigación                  | 23         |
| 2.2 Formulación del problema dela investigación                   | 25         |
| 2.2.1 Problema general  | 25         |
| 2.2.2 Problemas específicos                                       | 25         |
| 2.3 Objetivos de la Investigación                                 | 26         |
| 2.3.1 Objetivo general  | 26         |
| 2.3.2 Objetivos específicos de la Investigación                   | 26         |
| 2.4 Justificación de la investigación                             | 27         |
| 2.5 HIPOTESIS, VARIABLES E INDICADORES                            | 27         |
| 2.5.1 Hipótesis   | 27         |
| 2.5.2 Variables   | 28         |
| 2.5.3 Indicadores e índices                                       | 28         |
| 2.5.4 Operacionalización de la hipótesis, variables e indicadores | 29         |
| <b>CAPITULO III</b>   |            |
| 3. METODOLOGIA  | 31         |
| 3.1 Tipo y diseño   | 31         |
| 3.2 Tipo y Diseño muestral  | 31         |

|                      |   |    |
|----------------------|---|----|
| 3.3                  | Procedimiento de recolección de datos         | 32 |
| 3.4                  | Procesamiento de análisis de datos            | 33 |
| 3.5                  | Aspectos éticos                               | 33 |
| <b>CAPITULO IV</b>   |   |    |
| 4.                   | RESULTADOS                                    | 34 |
| 4.1                  | Encuestadores y cuestionarios                 | 34 |
| <b>CAPITULO V</b>    |   |    |
| 5.                   | ANÁLISIS O DISCUSIÓN                          | 40 |
| <b>CAPITULO VI</b>   |   |    |
| 6.                   | CONCLUSIONES                                  | 45 |
| <b>CAPITULO VII</b>  |   |    |
| 7.                   | RECOMENDACIONES                               | 47 |
| <b>CAPITULO VIII</b> |   |    |
| 8.                   | FUENTES DE INFORMACIÓN                        | 48 |
| 8.1                  | Referencias bibliográficas                    | 48 |
| <b>ANEXOS</b>        |   |    |
|                      | ANEXO 1: DATOS DEL CUESTIONARIO DE SPSS-Tabla | 51 |
|                      | ANEXO 2: ENCUESTA                             | 63 |

## **RESUMEN**

La tesis se desarrolla mediante un método científico que analiza la problemática para determinar el nivel de calidad de los servicios del turismo en la ciudad de Nauta, tomando como referencia comparativa las exigencias que el DECRETO SUPREMO N° 001-2015-MINCETUR y la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 150-2015-PCM que determinan las condiciones mínimas para garantizar la buena calidad y los servicios que deben brindar los alojamientos en una ciudad capital de provincia.

La investigación se plantea mediante la descripción de la problemática general y específica de las condiciones de los alojamientos y sus servicios, formulándose el problema general y específicos mediante el cuestionamiento expresados en una pregunta cada uno. Se Determina el problema con los objetivos y se plantea la hipótesis con sus respectivas variables, indicadores e índices que nos darán una visión clara para plantear las conclusiones de la investigación. El diseño de la investigación es transeccional descriptivo que se expresan mediante el método científico de análisis de los indicadores de cada variable para determinar el nivel de calidad de los servicios de turismo en la ciudad de Nauta. El procedimiento de la recopilación de la información se realiza con un grupo de estudiantes que se encargan de verificar in situ las condiciones de cada servicio, la información es procesada en un procesador con el programa de SPSS que nos determina la viabilidad del cuestionario. Los resultados se someten a la tabla de valores de la calidad por cada una de las variables.

## ABSTRACT

The thesis is developed through a scientific method that analyzes the problems to determine the level of quality of tourism services in the city of Nauta, taking as a benchmark the requirements of the SUPREME DECREE No. 001-2015-MINCETUR and MINISTERIAL RESOLUTION No. 150-2015-PCM that determine the minimum conditions to guarantee the good quality and the services that the accommodations must provide in a provincial capital city.

The research is proposed by describing the general problem and specifying the conditions of the accommodations and their services, formulating the general and specific problem by questioning expressed in a question each. The problem with the objectives is determined and the hypothesis with its respective variables, indicators and indices that will give us a clear vision to raise the conclusions of the investigation. The design of the research is descriptive transeccional that are expressed through the scientific method of analysis of the indicators of each variable to determine the level of quality of tourism services in the city of Nauta. The information collection procedure is carried out with a group of students who are in charge of verifying in situ the conditions of each service, the information is processed in a processor with the SPSS program that determines the viability of the questionnaire. The results are submitted to the table of quality values for each of the variables.



## INTRODUCCION

Las condiciones y calidad del servicio que actualmente brinda la ciudad de Nauta, son un importante soporte para el desarrollo y mantenimiento del turismo, que es una fuente de empleo por la diversidad ecológica que muestra en la capital de la provincia de Loreto. En la actualidad la dirección de comercio exterior turismo y artesanía de la región Loreto, creó medidas, planes y proyectos de inversión que buscan posicionar mejor a las ciudades capitales de las provincias de Loreto a mediano y largo plazo para incentivar la visita de mayor flujo de extranjeros, recomendando a las empresas de turismo deban invertir en los servicios que se ofrecen, puesto que, los turistas son aún más exigentes en la calidad de los servicios, por lo que, determinaron que los gobiernos locales y las gerencias que representan al gobierno regional les corresponde una gran tarea para recomponer y desarrollar el turismo en la ciudad capital de sus provincias.

Ante estas circunstancias se hace necesario, analizar mediante un método científico la problemática para determinar el nivel de calidad de los servicios del turismo en la ciudad de Nauta, tomando como referencia las exigencias que el DECRETO SUPREMO Nº 001-2015-MINCETUR y la RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 150-2015-PCM determinan las condiciones mínimas para garantizar la calidad y los servicios que deben brindar los alojamientos en una ciudad capital de provincia como la ciudad de Nauta, así como, las opiniones de pasajeros y turistas que visitan la ciudad de Nauta.

La tesis que desarrollamos se encuentra enmarcado dentro de los lineamientos que exige el reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

La investigación se plantea mediante la descripción de la problemática general y específica de las condiciones de los alojamientos y sus servicios, formulándose el problema general y específicos mediante el cuestionamiento, expresados en una pregunta cada uno. Determinado el problema se plantea la hipótesis con sus respectivas variables, indicadores e índices que nos darán una visión clara para plantear los objetivos de la investigación. El diseño de la investigación se plantea mediante un diseño transeccional descriptivo que se expresan mediante el método científico de análisis de los indicadores de cada variable para determinar el nivel de calidad de los servicios de turismo en la ciudad de Nauta, la información se levanta mediante un cuestionario de verificación validados por su Alfa de Crombach y una escala de Likert realizado por 25 encuestadores de diferentes edades y sexo encargados de la verificación de las condiciones de cada hotel y alojamiento.

La fuente de inversión se hace con recursos propios de los investigadores Bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo el Sr. GABRIEL ANTONI MONTALVAN PINEDO y el Srta. GRECIA DEL PILAR PAREDES SAAVEDRA en el año 2018.

## Capítulo I

### 1. Marco teórico

#### 1.1 Antecedentes

Estudios de investigación relacionados a la problemática y desarrollo del turismo en la ciudad de nauta no se han encontrado como tales; pero si existen otros estudios de otras ciudades como:

(Sepulveda, 2010) El turismo es una de las actividades económicas que ha tenido un crecimiento importante en los últimos años, convirtiendo a esta industria atractiva para su desarrollo en países con potencial turístico, como el Perú. El turismo rural comunitario es una alternativa dentro de la industria del turismo para el desarrollo de las comunidades rurales que mediante una organización adecuada, les permite aprovechar el entorno y específicamente los recursos turísticos con que cuenta Después de un análisis de los factores externos e internos que afectan el turismo rural comunitario en la región Cusco y aplicando el proceso de planeamiento estratégico, se plantean la visión, misión, objetivos de largo y corto plazo, así como las estrategias y políticas necesarias para el crecimiento del subsector en la región Cusco. Las principales estrategias formuladas para ser implementadas durante la vigencia del plan estratégico están relacionadas con construcción de infraestructura, la creación de productos innovadores, la implementación de planes de marketing, la capacitación del recurso humano y mejorar la calidad y la atención del turista.

La industria del turismo a nivel global, y sobre todo en el Perú y la región Cajamarca, ha experimentado un crecimiento sostenido en las últimas décadas, mostrando un interés progresivo, orientado hacia las áreas rurales no sólo como proveedoras de alimentos, sino, por su tranquilidad, naturaleza, biodiversidad, tradiciones y cultura, aspectos que se deben preservar y pueden aprovechar a través de una adecuada orientación estratégica.

(Cayo & Apaza, 2017) El análisis del turismo en Puno, es importante, tanto por su nivel de inversión como por su participación en el empleo y aportación de divisas. Las políticas de gobierno del país buscan generar en la mente del turista buena percepción e imagen de localidades como centros de atracción turística competitivas en un entorno global. La investigación pretende evaluar la percepción y la imagen que tienen los turistas visitantes a la ciudad de Puno en el año 2016. El método de investigación es deductivo a partir de un análisis factorial sobre los resultados de una encuesta estructurada con escala de Likert validando su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach  $\alpha$ , se realizó la consistencia interna entre los ítems para aplicar estadísticas descriptivas de las dimensiones. Los resultados alcanzados en la investigación sobre la percepción son buenos en una escala de diferencial semántico calificando a Puno como un lugar divertido, relajante, emocionante, agradable, tranquilo y despejado, respaldado por la buena infraestructura, servicios turísticos y la ubicación del destino, en cuanto a la satisfacción atribuye a Puno como destino debido al acogimiento en los servicios, la hospitalidad y la diversidad de sus escenarios naturales.

(PEÑARANDA, 2018) En la práctica es difícil medir el turismo, pues no figura como actividad económica en la contabilidad nacional, sino que es transversal

a una serie de actividades económicas como hospedaje, servicios, transporte, entre otros. Según estimaciones del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima, el turismo representa cerca del 3,3% del PBI y genera 1,1 millones de empleos directos e indirectos. Las actividades económicas que atienden al turismo son alojamiento, restaurantes, servicios financieros, entretenimiento, transportes y agencias de viajes, entre otros. Así, el turismo tiene el potencial de generar riqueza y oportunidades de empleo en diversas industrias dentro y fuera de Lima. A pesar de sus grandes riquezas naturales y culturales –que incluyen una maravilla del mundo como Machu Picchu y una nueva maravilla de la naturaleza (selva y río Amazonas)–, el Perú no está dentro de los grandes del sector. Por el contrario, solo recibe el 0,3% del turismo mundial y el 3,5% del turismo en Latinoamérica. El sector Turismo se habría desacelerado por sexto año consecutivo pasando de un crecimiento de 11,0% en el 2011 a 1,4% en el 2017, viéndose arrastrado por la actividad Alojamiento y Restaurantes que representa alrededor del 95% del sector. El turismo receptivo –es decir, aquel realizado por visitantes provenientes del extranjero– es importante pues constituye una fuente significativa de divisas que contribuye a reducir el déficit estructural en la cuenta corriente de la balanza de pagos. El ingreso de divisas que genera el turismo, tomando en cuenta la metodología recomendada por la OMT, es decir, agrupando ingresos por Viajes y Transporte por pasajeros, muestra que durante el 2017 ingresaron US\$4.573 millones, un crecimiento de 6,3% respecto al 2016 y un acumulado de 48,8% en los últimos cinco años. Las divisas obtenidas representan aproximadamente 2% del PBI y 7% de las Reservas Internacionales. Aunque solo el 25% del total de turistas

corresponde a los que provienen del extranjero, se estima que su gasto alcanza en promedio US\$1.000 por viaje, siete veces más que el gasto realizado por un turista interno, según BBVA Research.

## **1.2 Teorías relacionadas al tema de estudio**

(Revista Juridica del Peruano., 2015) **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 150-2015-PCM**

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR; y, la Ley N° 29408, Ley General de Turismo; Aprueban Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, **DECRETO SUPREMO N° 001-2015-MINCETUR.**

### **PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE WILLIAM DE DEMING**

(Giugni, 2015) Algunos países en desarrollo presentan graves problemas de competitividad, en el caso de los países de América y Europa, sobre todo el español existe una ceguera general que impide afrontar las verdaderas causas de esa carencia centrándose durante decenas de años en aspectos tales como: los tipos de contratos, duración de los mismos, adelgazamiento de plantillas hasta llegar a la anorexia, y privatizaciones masivas descuidando todo lo demás.

Afrontar los problemas de la competitividad, está íntimamente ligado a la problemática de la calidad, en las empresas de servicios tanto públicas y privadas, existe una ceguera general que impide afrontar las verdaderas causas de esa carencia centrándose durante muchos años en aspectos tales

como: los tipos de contratos, duración de los mismos, cambios de sistemas, concentración de autoridades fuera del contexto productivo, aumento de personal hasta llegar a la anorexia productiva.

Muchos de los que trabajamos desde los años 90 con los conceptos de la Calidad Total, observamos como hoy en día siguen vigentes los catorce principios gerenciales que el **Dr. William E. Deming** nos legara. Esos principios, fueron pilar para el desarrollo de la calidad y permitió que países como Japón y los tigres asiáticos, se posicionaran por delante de países destacados hasta ese momento por su competitividad, originada principalmente por la calidad de sus productos de exportación.

Estos principios resultan útiles en cualquier nación, tipo de empresa de fabricación o de servicios grande o pequeña e incluso para una división de una empresa u organización, por eso consideramos necesario tener presente para determinar la calidad del servicio en la ciudad de Nauta.

(Korstanje, 2018) Desarrolla la idea de una definición holística del turismo explorando los diferentes problemas que han tenido los abordajes precedentes. Bajo la premisa que el turismo es parte del sistema onírico cuya función es regular la práctica social de la sociedad, se establecen nuevas formas de estudiar el fenómeno que apelan a la comprensión intercultural y a la aceptación real no codificadas de otras culturas, basadas en su tesis de que no existe un turismo sino diversos turismos que se adaptan a las necesidades de cada cultura y sociedad permitiendo una adaptación sistémica entre economía, religión, política y seguridad a la que se adhieren las costumbres, el ambiente, la gastronomía y el transporte.

(Orosco, Javier & Nuñez, Patricia, 2013) Muchos autores sostienen que sólo a partir del conocimiento sobre el desarrollo de la actividad turística en general y el de los diversos destinos turísticos, en particular, se pueden concretar acciones que involucren a los actores locales, para aprovechar los recursos humanos y naturales de los espacios turísticos desde una perspectiva coherente con las propuestas de la Organización Mundial del Turismo. El trabajo de Orosco & Núñez, se centra en analizar los diversos enfoques sobre las teorías del desarrollo, hasta llegar a las teorías del desarrollo local, con el objeto de explicar la evolución del desarrollo turístico y entender algunas de las causas de la falta de desarrollo en muchos destinos turísticos.

(CEPLAN PERU, 2016) El artículo sostiene que el turismo se perfila como uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento en el mediano y largo plazo a nivel global. Sobre este tema la Organización Mundial del Turismo (OMT) señala que el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. En el año 2014, las llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan en un destino) aumentaron en 4,3%; lo cual redundó en los ingresos mundiales por turismo internacional que alcanzaron la cifra de US\$1.425.000 de millones. Por su lado, el World Economic Forum (WEF), además de reconocer el notable crecimiento del turismo en todo el mundo, señala que este sector se está convirtiendo en un importante propulsor de la prosperidad económica, particularmente en los países en desarrollo. El sector turismo es una fuente importante de ingresos de divisas y crea puestos de trabajo y oportunidades para la iniciativa empresarial, contribuyendo así a la reducción de la pobreza.



El Perú posee un gran potencial de desarrollo turístico. Al respecto, el WEF advierte la gran variedad de paisajes, fauna, la cultura y la historia como principales atractivos que el Perú ostenta, En este sentido es evidente que, para el Perú específicamente a la ciudad de Nauta, el turismo representa una ventana de oportunidades además de un vehículo hacia el desarrollo social y económico.

Actualmente, los impactos negativos de la escasez de personal cualificado en el servicio turístico que ofrece la ciudad de Nauta, se manifiestan en las dificultades de los establecimientos turísticos para cumplir con los estándares de calidad, que trae, en consecuencia, el aumento de los costos de operación; y es además, un problema que, de no resolverse, generará impactos negativos.

(Orosco,Javier & Nuñez,Patricia, 2013) Sostienen que, el turismo se ha convertido para muchos países en instrumento y factor de desarrollo económico en general. En otros lugares como en la provincia de Nauta sólo ha logrado contribuir al crecimiento económico sectorial, en tanto que, los beneficios no se han distribuido de manera equitativa. Así mismo, otros estudios del turismo han enfatizado en que la falta de planeación de este sector ha generado en muchos países un desarrollo económico no incluyente, un aprovechamiento no sustentable de los recursos naturales y la anarquía en el desarrollo de los espacios territoriales con potencial turístico, sostienen que sólo a partir del conocimiento sobre el desarrollo de la actividad turística en general y el de los diversos destinos turísticos, en particular, se pueden

concretar acciones es que involucren a los actores locales, para aprovechar los recursos humanos y naturales de los espacios turísticos desde una perspectiva coherente con las propuestas de la Organización Mundial del Turismo. Ellos indican que es necesario que las transformaciones dependan de las características del país o de la región donde se suscitan; las condiciones históricas y el contexto en que está inmerso un país o una región que desea desarrollar el turismo.

Orosco y Núñez, aplican el concepto de “desarrollo local”, entendido como un conjunto de dinámicas políticas, institucionales, económicas y sociales que persiguen de manera coordinada el logro de propósitos comunes de bienestar, convivencia y calidad de vida para todos los grupos sociales que se encuentran en un territorio o localidad determinada.

Este enfoque surgió como una opción para que las regiones o localidades pudieran iniciar y continuar el desarrollo del turismo, con el fin de mejorar el nivel de vida de sus habitantes, mediante la utilización y aprovechamiento de sus propios recursos.

### **1.3 Definición de términos básicos**

**Servicios:** es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico. (Klotler, 2015)

**Calidad de servicios:** es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias. (AITECO, 2017)

**Actividades turísticas:** Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios. La actividad, en conjunto con los atractivos de un lugar, constituye la motivación básica del viaje. Se podría decir que no es posible un desarrollo turístico si el visitante no puede realizar actividades, aunque en muchos casos se trate sólo de contemplar el paisaje.

**Servicio de alojamiento:** cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios. Ibid Pag 4

**Servicio de Restauración-gastronomía:** cuando se realizan actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito de la restauración, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental. (EDUCAWEB.COM, 2018)

**Gastronomía Nacional:** La cocina nacional es el nivel cultural del país, también es la ciencia política y el derecho constitucional a través de las cualidades gastronómicas la comida nacional se refiere a los platos típicos de cada país y las características dependen de donde se encuentre.

(EDUCAWEB.COM, 2018)

**Gastronomía Regional:** aquel que se aplica a la comida particular y específica de una región o comunidad del planeta. Por lo general, si bien el concepto es completamente abarcativo, se lo suele utilizar para hacer referencia a comidas o gastronomías que quedan por fuera de la típica comida rápida popularizada. Está compuesta en base a los productos y materias primas que se pueden encontrar fácilmente en ese espacio geográfico.

(DEFINICION ABC, 2018)

**Servicio de guía,** cuando se preste servicios de guía turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.

(Sites Google.com, 2018)

**Guía de agencia de viajes o coordinadores:** Acompañan a los turistas a lo largo de todo el circuito; suelen estar presentes desde el momento en el que parten hasta que regresan en general son contratados por las agencias de viaje a fin de asistir a los pasajeros de forma personalizada, representando a la compañía para la que trabajan.

**Guía particular o tours:** Llevan a los turistas a lo largo de un recorrido y les van mostrando y contando la historia de los diversos atractivos del lugar. Se requiere que sean personas capaces de expresarse y que tengan un conocimiento profundo de los aspectos más importantes del lugar, de su historia y su cultura. (Sites Google.com, 2018)

**Alojamiento turístico:** Es el servicio que se presta comercialmente por un período no inferior a una pernoctación en establecimientos que; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común, que estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, u otros similares.

(Sites Google.com, 2018)

**Servicio de transporte:** Fluvial, se presta mediante servicio regular, servicio turístico, botes recreativos, deportivos, y de flotamiento.

El servicio de transporte lacustre se presta mediante servicio regular, servicio turístico, lanchas deportivas y de recreo, y de flotamiento.

(Baca, 2018)

**Turismo:** El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

(Sites Google.com, 2018)

**Calidad turística:** Se entiende la calidad turística como "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural". Según  
(ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO, 2003)

**Calidad en el servicio turístico:** El turismo son servicios. Esto significa que son intangibles, que no son almacenables, que son producidos y consumidos en un mismo y único momento, que requieren de la participación interactiva entre el consumidor y las personas que ofrecemos el producto y finalmente que la calidad en la prestación compensa esta intangibilidad que es aquel nivel de "excelencia" que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer a sus clientes. Es decir que fijar la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos empresariales más importantes. (Revuelta, 2017)

**Servicio turístico:** Se describe como resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos. - OEA, 1980. Ibid

Pag 9

## Capítulo II

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Descripción del problema de la investigación

El problema de investigación está centrado en la problemática del turismo de la ciudad de Nauta, capital de la provincia de Loreto, en la región Loreto, se encuentra situada al margen izquierdo del río Marañón cerca de la unión con el río Ucayali que ambos dan nacimiento al río Amazonas.

La Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR y el Reglamento de Organización y Funciones de este organismo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, señalan que corresponde al MINCETUR, promover, orientar y regular la actividad turística, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible; Que, mediante Decreto Supremo N° 01- 2015-MINCETUR, se aprobó el nuevo Reglamento de Establecimiento de Hospedaje, que establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

Que, posteriormente, se aprobó la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, que contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, estableciendo en su artículo 27 que son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de

utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas. Frente a la carencia de los servicios que garanticen buena calidad en las instalaciones de los alojamientos en las ciudades capital de provincias en el departamento de Loreto, como la ciudad de Nauta capital de la provincia de Loreto, la Dirección de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto, creó medidas, planes y proyectos de inversión que buscan posicionar mejor a las ciudades capitales de las provincias de Loreto a mediano y largo plazo para incentivar la visita de mayor flujo de extranjeros, recomendando a las empresas de turismo deban invertir en los servicios que se ofrecen, puesto que, los turistas son aún más exigentes en la calidad de los servicios, por lo que determinaron que los gobiernos locales y las gerencias que representan al gobierno regional les corresponde una gran tarea para recomponer y desarrollar el turismo en la ciudad capital de sus provincias.

La ciudad de Nauta cuenta con 4 hoteles de tres estrellas, cinco hoteles de dos estrellas y cuatro hostales con un total de 210 habitaciones que tienen un total de 240 camas que brindan alojamiento a los turistas que visitan la ciudad de Nauta. La infraestructura de los servicios en su mayoría se caracterizan por ser de material noble que cuentan con un mínimo de equipamiento y servicios que tienen luz eléctrica y servicio de desagüe, contando con un personal que en su mayoría carece de preparación técnica sobre turismo, los medios de comunicación con la ciudad de Nauta está principalmente centrada en la vía de comunicación terrestre a la ciudad de



Iquitos y en una menor escala la vía fluvial procedente de otras provincias como Requena, Alto Amazonas y el Datén.

La restauración o Servicio gastronómico en la ciudad de Nauta está compuesto de 22 restaurantes que no han sido clasificados pero que brindan servicio de alimentación a los turistas, mediante un servicio de menaje e infraestructura del servicio adecuado a las diferentes comidas ofrecidas en sus cartas de presentación.

La ciudad cuenta con un servicio de información de guías de turismo, que ofrecen sus servicios en forma empírica con un mínimo de formación académica sobre turismo e idiomas.

El transporte en la ciudad, básicamente está conformado por unidades móviles medianas como las Custers y unidades móviles pequeñas como los mototaxis que no tienen ninguna formación en la estrategia turística de la ciudad y prestan sus servicios a solicitud del visitante a quien le dan pocas posibilidades de informar sobre lo que puede conocer y visitar de la ciudad.

## **2.2 Formulación del Problema de la investigación**

### **2.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios turísticos del alojamiento, transporte, Restauración y guía turística de la ciudad de Nauta?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de alojamiento de la ciudad de Nauta?

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de transporte de la ciudad de Nauta?
- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de restauración- gastronomía de la ciudad de Nauta?
- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de guía turística de la ciudad de Nauta?

## **2.3 Objetivos de la investigación**

### **2.3.1 Objetivo general**

- Determinar el nivel de calidad de los servicios turísticos en la ciudad de Nauta.

### **2.3.2 Objetivos específicos de la investigación**

- Determinar el nivel de calidad del servicio de alojamiento de la ciudad de Nauta.
- Determinar el nivel de calidad del servicio de transporte de la ciudad de Nauta.
- Determinar el nivel de calidad del servicio de restauración- gastronomía de la ciudad de Nauta.
- Determinar el nivel de calidad del servicio de guía turística de la ciudad de Nauta.

## **2.4 Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica, con la finalidad de mejorar el turismo en la región Loreto, en su provincia de Loreto con su capital Nauta, en el contenido de la investigación planteamos los servicios que el turista nacional e internacional debe tener dándole un buen trato y un buen servicio que se debe lograr para ser considerado como una estancia turística en la región.

La investigación será de mucha utilidad para aquellas empresas que se dediquen al sector del turismo, pues contarán con la información obtenida por los analistas de la tesis mediante un método científico bien organizado que ofrecerán a las empresas en qué aspectos deben mejorar los servicios que ofrecen, al mismo tiempo conocerán cuál es el nivel de calidad de los servicios turísticos en la ciudad de Nauta, a través de ello capacitar al personal para brindar servicios de excelente calidad hacia los turistas.

El turismo es una actividad que recauda y trae divisas hacia un país, una región, provincia o ciudad, por lo tanto, a través de ello se abren más oportunidades de negocio, tanto para los habitantes de determinada ciudad como es el caso de Nauta y para toda una región.

La información obtenida será la fuente bibliográfica de la Dirección de Turismo en la ciudad de Nauta para el plan de desarrollo del turismo en la provincia en aras de tener una fuente de empleo e ingresos económicos para los pobladores de la ciudad de Nauta.

## **2.5 HIPOTESIS, VARIABLES E INDICADORES**

### **2.5.1 Hipótesis**

Los servicios de turismo de alojamiento, transporte, restauración y guía de turismo que se ofrece en la ciudad de Nauta tienen que cumplir con los requisitos mínimos para determinar el nivel de calidad del servicio de turismo en la ciudad de Nauta en el año 2018.

### **2.5.2 Variables**

**X1-** Servicio de Alojamiento - hotel

**X2-** Servicio de Restauración- gastronomía

**X3-** Servicio de Transporte

**X4-** Servicio de Guía turística

### **2.5.3 Indicadores e índices**

**X1 Servicio de Alojamiento – Hoteles tres estrellas y menores.**

|                |                                       |
|----------------|---------------------------------------|
| - Equipamiento | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Servicios    | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Personal     | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Espacio      | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Higiene      | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |

**X2 Servicio de Restauración**

|            |                                       |
|------------|---------------------------------------|
| - Variedad | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Atención | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Higiene  | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |

**X3 Servicio de transporte**

|              |                                       |
|--------------|---------------------------------------|
| - Unidades   | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Antigüedad | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Tipos      | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |

**X4 Servicio de Guía de Turismo**

|                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| - Dominio del Idioma    | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |
| - Presentación personal | Excelente, Bueno, Regular, Deficiente |

- Conocimiento de su Prov. Excelente, Bueno, Regular, Deficiente

- Información turística Excelente, Bueno, Regular, Deficiente

#### 2.5.4 Operacionalización de la hipótesis, variables e indicadores

| HIPOTESIS   | VARIABLES                       | INDICADORES  | INDICES    |   |
|---|---------------------------------|--------------|------------|---|
| Los servicios de turismo de alojamiento, transporte, restauración y guía de turismo que se ofrece en la ciudad de Nauta tienen que cumplir con los requisitos mínimos para determinar el nivel de calidad del servicio de turismo en la ciudad de Nauta en el año 2018. | Servicio de Alojamiento - Hotel | Equipamiento | Excelente  | 4 |
|   |                                 |              | Bueno      | 3 |
|   |                                 |              | Regular    | 2 |
|   |                                 |              | Deficiente | 1 |
|   |                                 | Servicios    | Excelente  | 4 |
|   |                                 |              | Bueno      | 3 |
|   |                                 |              | Regular    | 2 |
|   |                                 |              | Deficiente | 1 |
|   |                                 | Personal     | Excelente  | 4 |
|   |                                 |              | Bueno      | 3 |
|   |                                 |              | Regular    | 2 |
|   |                                 |              | Deficiente | 1 |
|   | Espacio                         | Excelente    | 4          |   |
|   |                                 | Bueno        | 3          |   |
|   |                                 | Regular      | 2          |   |
|   |                                 | Deficiente   | 1          |   |
|   | Higiene                         | Excelente    | 4          |   |
|   |                                 | Bueno        | 3          |   |
|   |                                 | Regular      | 2          |   |
|   |                                 | Deficiente   | 1          |   |
| Servicio de Restauración - Gastronomía  | Variedad                        | Excelente    | 4          |   |
|   |                                 | Bueno        | 3          |   |
|   |                                 | Regular      | 2          |   |
|   |                                 | Deficiente   | 1          |   |
|   | Atención                        | Excelente    | 4          |   |
|   |                                 | Bueno        | 3          |   |
|   |                                 | Regular      | 2          |   |
|   |                                 | Deficiente   | 1          |   |
|   | Higiene                         | Excelente    | 4          |   |
|   |                                 | Bueno        | 3          |   |
|   |                                 | Regular      | 2          |   |
|   |                                 | Deficiente   | 1          |   |
|   |                                 |              |            |   |

| HIPOTESIS   | VARIABLES                    | INDICADORES        | INDICES    |   |
|---|------------------------------|--------------------|------------|---|
| Los servicios de turismo de alojamiento, transporte, restauración y guía de turismo que se ofrece en la ciudad de Nauta tienen que cumplir con los requisitos mínimos para determinar el nivel de calidad del servicio de turismo en la ciudad de Nauta en el año 2018. | Servicio de Transporte       | Unidades           | Excelente  | 4 |
|   |                              |                    | Bueno      | 3 |
|   |                              |                    | Regular    | 2 |
|   |                              |                    | Deficiente | 1 |
|   |                              | Antigüedad         | Excelente  | 4 |
|   |                              |                    | Bueno      | 3 |
|   |                              |                    | Regular    | 2 |
|   |                              |                    | Deficiente | 1 |
|   |                              | tipo               | Excelente  | 4 |
|   | Bueno                        |                    | 3          |   |
|   | Regular                      |                    | 2          |   |
|   | Deficiente                   |                    | 1          |   |
|   | Servicio del Guia de Turismo | Dominio del Idioma | Excelente  | 4 |
|   |                              |                    | Bueno      | 3 |
|   |                              |                    | Regular    | 2 |
|   |                              |                    | Deficiente | 1 |
| Presentación personal   |                              | Excelente          | 4          |   |
|   |                              | Bueno              | 3          |   |
|   |                              | Regular            | 2          |   |
|   |                              | Deficiente         | 1          |   |
| Conocimiento de su Provincia  |                              | Excelente          | 4          |   |
|   |                              | Bueno              | 3          |   |
|   |                              | Regular            | 2          |   |
|   |                              | Deficiente         | 1          |   |
| Información turística   | Excelente                    | 4                  |            |   |
|   | Bueno                        | 3                  |            |   |
|   | Regular                      | 2                  |            |   |
|   | Deficiente                   | 1                  |            |   |
| ELABORADO POR LOS INVESTIGADORES  |                              |                    |            |   |
|   |                              |                    |            |   |

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño

La investigación es de tipo científica deductiva, debido a que se analizan las muestras de datos para inferir los efectos en la población, que se desarrolló mediante el diseño no experimental por ser investigación en ciencias sociales, transeccional por ser un estudio en un determinado tiempo de análisis, descriptiva porque describe el problema de cada una de las variables de la hipótesis y analítica porque analiza las variables por medio de sus indicadores proponiendo una escala de Likert que determinaron las conclusiones y recomendaciones. Los datos de la investigación fueron registrados en un cuestionario y sometida a la prueba de Alfa de Crombach para validar el cuestionario que con el resultado de la encuesta se determinó el nivel de calidad de cada variable según nuestra escala de Likert. (MENACHO, 2015)

#### 3.2 Tipo y Diseño muestral

Dado que la población hotelera y de servicios turísticos es pequeña en la ciudad de Nauta, se tomó como muestra cuantitativa aleatoria de 50 encuestas a los siguientes servicios:

##### **HOTELES**

HOTEL TRES ESTRELLAS 3 hoteles de 3

HOTEL DOS ESTRELLAS 5 Hoteles de 5

HOTEL UNA ESTRELLA 7 hoteles de 9

ALOJAMIENTOS 8 Alojamientos de 13

## **RESTAURANTES**

8 RESTAURANTES de 14

## **UNIDADES DE TRANSPORTE**

10 UNIDADES de 23

## **GUIAS DE TURISMO**

9 GUIAS DE TURISMO DE NAUTA. De 11

### **3.3 Procedimiento de recolección de datos**

La recolección de datos para la investigación se ha realizado mediante la aplicación de un cuestionario que tiene el contenido principal de la información que se quiere recabar. El cuestionario ha aplicado por verificadores alumnos del Tecnológico Joaquín Reategui Medina de la especialidad de Guía de Turismo, mediante la verificación de los datos registrados a los que brindan los servicios turísticos, así mismo, se ha levantado información de los empresarios que brindan los servicios.

Para la recolección de datos de la investigación se tomaron las siguientes fuentes directas:

#### **Fuentes primarias:**

Información directa de los reportes de los hoteles, restaurantes, guías y movilidades que están en el servicio turístico de la ciudad de Nauta.

#### **Fuentes secundarias:**

Información bibliográfica recopilada de los libros, páginas web de internet, otros trabajos de investigación relacionados al tema teórico.



### **3.4 Procesamiento de análisis de datos**

La información que nos proporcionó la encuesta verificada por los encuestadores a los operadores de servicios de turismo en la ciudad de Nauta.

Para el procesamiento del análisis de datos de las encuestas se utilizó un procesador de datos que mediante los programas de Spss, Word y Excel se analizaron en conjunto los datos planteados en los resultados de las encuestas.

### **3.5 Aspectos Éticos**

El comportamiento que asumimos como investigadores nos hace cumplir las normas y procedimientos éticos de la investigación, debiendo hacer los registros en forma correcta y verídica sin tener ninguna posibilidad de alteración de los datos.

Así mismo, se cumple de manera estricta la conducta de los encuestadores e investigadores, cumpliendo con la originalidad de la referencia bibliográfica y los datos e información que recolectamos por medio de los cuestionarios a los operadores que reciben y brindan los servicios turísticos en la ciudad de Nauta.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Encuestadores y cuestionario

ENCUESTADOR HOMBRE ( 15 )

ENCUESTADOR MUJER ( 10 )

EDAD 15 A 30 ( 18 )

DE 30 A 45 ( 5 )

46 A MAS ( 2 )

## X1 DEL ALOJAMIENTO

| <b>Equipamiento</b>  |                                       |                                |                          |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Custodio</b>  |                                       |                                |                          |
| 1º Verificar si el hotel tiene un sistema de custodio de valores en caja fuerte    |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene custodio permanente en caja fuerte   | Tiene custodio solo por horas         | Tiene custodio solo en cajones | No tiene custodio        |
| 0  | 3                                     | 18                             | 29                       |
| <b>Comunicaciones</b>  |                                       |                                |                          |
| 2º Verificar si el hotel tiene sistema conectado de Internet                       |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene las 24 horas   | Tiene solo por 12 horas               | Tiene solo por dos Horas       | No tiene internet        |
| 0  | 5                                     | 25                             | 20                       |
| <b>Implementos</b>   |                                       |                                |                          |
| 3º Verificar si el hotel tiene Frigobar, Telefono TV en las habitaciones           |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene completo   | Solo TV y Telefono                    | Solo TV                        | No tiene nada            |
| 0  | 10                                    | 26                             | 14                       |
| <b>SERVICIOS</b>   |                                       |                                |                          |
| 4º Verificar si el hotel tiene tiene servicio de lavado, planchado,Mensajeria      |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene servicio completo  | Solo planchado y mensajeria           | Solo mensajeria                | No tienen esos servicios |
| 0  | 3                                     | 31                             | 16                       |
| <b>PERSONAL</b>  |                                       |                                |                          |
| 5º Verificar cuál es el nivel de capacitación del personal que trabaja en el hotel |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tienen nivel profesional   | Tienen todos nivel tecnico en turismo | Solo cursos en turismo         | Solo secundaria          |
| 0  | 7                                     | 24                             | 19                       |
|  |                                       |                                |                          |

| 6ª Verificar si el personal que trabaja en el hotel está debidamente uniformado              |  |  |  |
|--|--|--|--|
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR  | DEFICIENTE   |
| Todos tienen uniforme  | Tienen uniforme algunos  | Tienen uniforme solo los administrativos   | No tienen uniforma   |
|  | 8  | 31   | 11   |
| 7ª Verificar si el personal que trabaja en el hotel está registrado en planillas de pago PDT |  |  |  |
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR  | DEFICIENTE   |
| Todo su personal esta registrado en PDT  | Faltan algunos trabajadores registrar en PDT   | Registran solo administrativos   | Se registro solo al administrador  |
|  | 14   | 17   | 19   |
| <b>ESPACIO</b>   |  |  |  |
| 8ª Verificar si el hotel cuenta con espacio suficiente en sus divisiones y habitaciones      |  |  |  |
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR  | DEFICIENTE   |
| El espacio de su recepción y otros servicios son amplios mayores a 20m2                      | El espacio de su recepción y otros servicios miden entre 16m2 a 20m3                               | El espacio de su recepción y otros servicios miden entre 12m2 a 10m4                   | El espacio de su recepción y otros servicios son menores a 10m2                            |
|  | 7  | 25   | 18   |
| <b>HIGIENE</b>   |  |  |  |
| 9ª Verificar si la higiene del hotel y sus habitaciones presentan buena higiene permanente   |  |  |  |
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR  | DEFICIENTE   |
| La fachada, el interior, los alojamientos y el menaje están permanentemente limpios.         | Se limpia el interior, los alojamientos diariamente, se cambia el menaje a solicitud del visitante | Se limpia el interior del hotel y los alojamientos y menaje a solicitud del visitante. | No se limpia el interiro del hotel ni los alojamientos, se cambia el menaje cada tres días |
|  | 4  | 28   | 18   |

## X2 Servicio de Restauración

### a) Variedad

| 10º Verificar la variedad del menú en el restaurante que visita |  |               |                                   |
|---|--|---------------|-----------------------------------|
| EXCELENTE   | BUENO                                  | REGULAR       | DEFICIENTE                        |
| Platos Nacionales<br>Platos Regionales                          | Platos Regionales<br>Platos a la carta | Menús simples | Escasa variedad y poco elaborados |
| 0   | 4                                      | 28            | 18                                |

### b) Servicios de atención

| 11º Verificar la atención del personal en el restaurante que visita          |  |  |   |
|--|--|--|---|
| EXCELENTE  | BUENO                                    | REGULAR  | DEFICIENTE  |
| Atención personalizada, recepción acogedora, ambientes amplios y ventilados. | Recepción acogedora y ambientes amplios. | Recepción poco acogedora, ambientes reducidos y poco ventilados. | Ambientes reducidos y poco ventilados, mala atención. |
| 0  | 12                                       | 20   | 18  |

### c) Higiene

| 12º Verificar la higiene del restaurante que visita   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| EXCELENTE   | BUENO  | REGULAR   | DEFICIENTE   |
| Ambientes, utensilios, servicios higiénicos limpios e implementados; personales con buena presentación. | Ambientes utensilios, servicios higiénicos limpios e implementados | Ambientes poco higiénicos y personal mala presentación. | Ambientes, utensilios y servicios higiénicos en pésimas condiciones. |
| 0   | 5  | 25  | 20   |

### **X3 Servicio de Transporte**

#### a) Unidades

| 13º Verificar el N° unidades de transporte de pasajeros que operan en la ciudad de Nauta |                                   |                                   |  |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| EXCELENTE  | BUENO                             | REGULAR                           | DEFICIENTE                               |
| Más de 20 unidades de transporte.  | de 15 a 19 unidades de transporte | De 10 a 14 unidades de transporte | Tiene menos de 9 unidades de transporte. |
| 0  | 3                                 | 29                                | 18                                       |

#### b) Antigüedad

| 14º Verificar cuántos años de uso tienen las unidades de transporte en la ciudad de Nauta |                       |                       |                         |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| EXCELENTE   | BUENO                 | REGULAR               | DEFICIENTE              |
| De 0 a 2 años de uso.   | De 3 a 5 años de uso. | De 6 a 7 años de uso. | De 8 a más años de uso. |
| 0   | 8                     | 28                    | 14                      |

#### c) Tipos

| 15º Verificar el tipo unidades que prestan servicio en la ciudad de Nauta |                               |              |                    |
|---|-------------------------------|--------------|--------------------|
| EXCELENTE   | BUENO                         | REGULAR      | DEFICIENTE         |
| Ómnibus<br>Custer, Colectivo<br>Taxi y Motokar                            | Taxi, colectivos y<br>Motokar | Solo motokar | Motos particulares |
| 0   | 4                             | 26           | 20                 |

## X4 Servicio de Guía Turística

### a) Presentación Personal del guía de turistas:

| 16º Verificar la presentación personal del guía turista en la ciudad de Nauta  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR   | DEFICIENTE   |
| Cuenta con equipos de protección personal, se encuentra bien vestido y aseado. | Se encuentra bien vestido y aseado, pero no cuenta con equipos de protección personal. | Descuidado en su presentación personal y poco empático. | No cuenta con equipos de protección personal, se encuentra mal vestido y poco presentable. |
| 0  | 13   | 27  | 10   |

### b) Dominio de idioma del guía de turistas

| 17º verificar el dominio del idioma del guía turista en la ciudad de Nauta |   |                                       |  |
|--|---|---------------------------------------|--|
| EXCELENTE  | BUENO   | REGULAR                               | DEFICIENTE   |
| Domina varios idiomas extranjeros e interactúa sin dificultad.             | Dominio de un solo idioma extranjero e interactúa sin dificultad. | Poco dominio de un idioma extranjero. | No sabe un idioma extranjero y difícil de interactuar. |
| 0  | 2   | 30                                    | 18   |

### c) Conoce su región

| 18º Verificar el conocimiento de la región del guía turista en la ciudad de Nauta |  |  |   |
|---|--|--|---|
| EXCELENTE   | BUENO  | REGULAR  | DEFICIENTE  |
| Conoce todos los atractivos turísticos, la historia, flora y fauna de la región.  | Conoce todos los atractivos turísticos y la historia de su región. | Brinda información general acerca de los atractivos turísticos de la región. | Desconoce los atractivos turísticos y la historia de la región. |
| 0   | 5  | 26   | 19  |

### a) Información Turística

| 19º Verificar si la información del guía de turismo tiene sustento y como se difunde               |   |   |  |
|--|---|---|--|
| EXCELENTE  | BUENO   | REGULAR   | DEFICIENTE   |
| Tiene el plan estratégico del desarrollo turístico de la ciudad con toda la información necesaria. | Sabe del plan estratégico del turismo y difunde con afiches y publicidad local. | Sabe del plan de turismo pero no tiene mucha información. | No existe la difusión del plan estratégico del turismo en la ciudad de Nauta |
| 0  | 7   | 26  | 17   |

## CAPITULO V

### 5. ANALISIS O DISCUSIÓN

#### Resumen de procesamiento de casos

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos                 |    |       |
| Válido                | 50 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 50 | 100,0 |

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,830             | 19             |

#### TABLA DE VALORES PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TURISMO EN GENERAL

|      |   |      |            |     |   |     |            |
|------|---|------|------------|-----|---|-----|------------|
| 2850 | A | 3800 | EXCELENTE  | 0   | X | 4 = | 0          |
| 1899 | A | 2849 | BUENO      | 120 | X | 3 = | 360        |
| 948  | A | 1898 | REGULAR    | 492 | X | 2 = | 984        |
| 0    | A | 947  | DEFICIENTE | 338 | X | 1 = | <u>338</u> |

**TOTAL \* 1682 PUNTOS**

#### (REGULAR)

- En la evaluación general de los datos registrados en el cuestionario de preguntas por los evaluadores se demuestra que existe un valor de .830 (83%) en el análisis de Alfa de Crombach, demostrándonos que el contenido de las encuestas están bien diseñadas dado que supera el mínimo de .700 (70%) de validez.

Con los datos registrados se demuestra que en la table general de evaluación, tenemos un puntaje de 1,682 puntos que corresponden a la categoría del nivel de calidad de REGULAR



## **X1 SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

### **Resumen de procesamiento de casos**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos                 |    |       |
| Válido                | 50 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 50 | 100,0 |

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,835             | 9              |

## **TABLA DE VALORES PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TURISMO DE ALOJAMIENTOS**

|            |             |                             |
|------------|-------------|-----------------------------|
| EXCELENTE  | 1350 A 1800 | 0 X 4 = 0                   |
| BUENO      | 900 A 1349  | 61 X 3 = 183                |
| REGULAR    | 450 A 899   | 225 X 2 = 450               |
| DEFICIENTE | 0 A 449     | 164 X 1 = 164               |
|            |             | <u>797 PUNTOS (REGULAR)</u> |

- En la evaluación individual de cada variable tenemos que en la PRIMERA VARIABLE SERVICIO DE ALOJAMIENTO, el Alfa de Crombach tiene un valor de .835 (83.5%) demostrándonos que las preguntas del cuestionario están bien estructuradas.

En la tabla de evaluación para este servicio, tiene un puntaje de 797 puntos eso nos indica que el nivel de calidad de ese servicio es REGULAR.

## X2 SERVICIO DE RESTAURACION

### Resumen de procesamiento de casos

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos                 |    |       |
| Válido                | 50 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 50 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,825             | 3              |

|            |     |   |     |    |   |   |   |                             |
|------------|-----|---|-----|----|---|---|---|-----------------------------|
| EXCELENTE  | 450 | A | 600 | 0  | X | 4 | = | 0                           |
| BUENO      | 299 | A | 449 | 21 | X | 3 | = | 63                          |
| REGULAR    | 148 | A | 298 | 73 | X | 2 | = | 146                         |
| DEFICIENTE | 0   | A | 147 | 56 | X | 1 | = | 56                          |
| TOTAL      |     |   |     |    |   |   |   | <u>265 PUNTOS (REGULAR)</u> |

- En la evaluación individual tenemos que en la SEGUNDA VARIABLE SERVICIO DE RESTAURACIÓN - GASTRONOMIA, el Alfa de Crombach tiene un valor de .825 (82.5%) demostrándonos que las preguntas del cuestionario de esta variable están bien estructuradas.

En la tabla de evaluación para este servicio, tiene un puntaje de 265 puntos eso nos indica que el nivel de calidad de ese servicio es REGULAR

### **X3 SERVICIO DE TRANSPORTE**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 50 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 50 | 100,0 |

#### **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,794             | 3              |

|            |     |   |     |          |                             |
|------------|-----|---|-----|----------|-----------------------------|
| EXCELENTE  | 450 | A | 600 | 0 X 4 =  | 0                           |
| BUENO      | 299 | A | 449 | 15 X 3 = | 45                          |
| REGULAR    | 148 | A | 298 | 83 X 2 = | 166                         |
| DEFICIENTE | 0   | A | 147 | 52 X 1 = | 52                          |
| TOTAL      |     |   |     |          | <u>263 PUNTOS (REGULAR)</u> |

En la evaluación individual tenemos que en la TERCERA VARIABLE SERVICIO DE TRANSPORTE, el Alfa de Cronbach tiene un valor de .794 (79.4%) demostrándonos que las preguntas del cuestionario de esta variable están bien estructuradas.

En la tabla de evaluación para este servicio, tiene un puntaje de 263 puntos eso nos indica que el nivel de calidad de ese servicio es REGULAR

## **X4 SERVICIO DE GUIA DE TURISMO**

### **Resumen de procesamiento de casos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 50 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 50 | 100,0 |

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,796             | 4              |

|              |     |   |     |     |   |   |   |                             |
|--------------|-----|---|-----|-----|---|---|---|-----------------------------|
| EXCELENTE    | 600 | A | 800 | 0   | X | 4 | = |                             |
| BUENO        | 399 | A | 599 | 27  | X | 3 | = | 81                          |
| REGULAR      | 198 | A | 398 | 109 | X | 2 | = | 218                         |
| DEFICIENTE   | 0   | A | 197 | 64  | X | 1 | = | 64                          |
| <b>TOTAL</b> |     |   |     |     |   |   |   | <u>363</u> PUNTOS (REGULAR) |

En la evaluación individual tenemos que en la CUARTA VARIABLE SERVICIO DE GUIA DE TURISMO el Alfa de Cronbach tiene un valor de .796 (79.6%) demostrándonos que las preguntas del cuestionario de esta variable están bien estructuradas.

En la tabla de evaluación para este servicio, tiene un puntaje de 363 puntos eso nos indica que el nivel de calidad de ese servicio es REGULAR

## CAPITULO VI

### 6. CONCLUSIONES

- **PRIMERA CONCLUSIÓN**

El nivel de calidad del servicio turístico de ALOJAMIENTO en la ciudad de Nauta es REGULAR y responde a la siguiente Tabla:

|            |      |   |      |     |   |   |   |                             |
|------------|------|---|------|-----|---|---|---|-----------------------------|
| EXCELENTE  | 1350 | A | 1800 | 0   | X | 4 | = | 0                           |
| BUENO      | 900  | A | 1349 | 61  | X | 3 | = | 183                         |
| REGULAR    | 450  | A | 899  | 225 | X | 2 | = | 450                         |
| DEFICIENTE | 0    | A | 449  | 164 | X | 1 | = | <u>164</u>                  |
|            |      |   |      |     |   |   |   | <b>797 PUNTOS (REGULAR)</b> |

- **SEGUNDA CONCLUSION**

El nivel de calidad del servicio turístico de RESTAURACIÓN – GASTRONOMIA en la ciudad de Nauta es REGULAR y responde a la siguiente Tabla

|            |     |   |     |    |   |   |   |                         |
|------------|-----|---|-----|----|---|---|---|-------------------------|
| EXCELENTE  | 450 | A | 600 | 0  | X | 4 | = | 0                       |
| BUENO      | 300 | A | 449 | 21 | X | 3 | = | 63                      |
| REGULAR    | 150 | A | 299 | 73 | X | 2 | = | 146                     |
| DEFICIENTE | 0   | A | 149 | 56 | X | 1 | = | <u>56</u>               |
|            |     |   |     |    |   |   |   | <b>TOTAL 265 PUNTOS</b> |

(REGULAR)

- **TERCERA CONCLUSIÓN**

El nivel de calidad del servicio turístico de TRANSPORTE en la ciudad de Nauta es REGULAR y responde a la siguiente Tabla

|              |                             |   |     |    |   |   |   |           |
|--------------|-----------------------------|---|-----|----|---|---|---|-----------|
| EXCELENTE    | 450                         | A | 600 | 0  | X | 4 | = | 0         |
| BUENO        | 300                         | A | 449 | 15 | X | 3 | = | 45        |
| REGULAR      | 150                         | A | 299 | 83 | X | 2 | = | 166       |
| DEFICIENTE   | 0                           | A | 149 | 52 | X | 1 | = | <u>52</u> |
| <b>TOTAL</b> | <b>263 PUNTOS (REGULAR)</b> |   |     |    |   |   |   |           |

- **CUARTA CONCLUSION**

El nivel de calidad del servicio turístico de GUIA DE TURISMO en la ciudad de Nauta es REGULAR y responde a la siguiente Tabla.

|            |     |   |     |       |   |   |   |            |
|------------|-----|---|-----|-------|---|---|---|------------|
| EXCELENTE  | 600 | A | 800 | 0     | X | 4 | = |            |
| BUENO      | 399 | A | 599 | 27    | X | 3 | = | 81         |
| REGULAR    | 198 | A | 398 | 109   | X | 2 | = | 218        |
| DEFICIENTE | 0   | A | 197 | 64    | X | 1 | = | <u>64</u>  |
|            |     |   |     | TOTAL |   |   |   | 363 PUNTOS |

(REGULAR)

## **CAPITULO VII**

### **7. RECOMENDACIONES**

El turismo en las Ciudad de Nauta, tiene características de informalidad y de poca intervención del estado a través de sus órganos de gobierno que deberían hacer inversión de infraestructura en el transporte y puerto, tanto para la llegada como para la salida de turistas que visitan la ciudad o sus alrededores.

Se recomienda que el gobierno regional o local deben construir un puerto o embarcadero para turistas.

Las empresas y operadores del turismo deben repotenciar sus posibilidades de información y de servicios, los alojamientos deben de ser informales por la falta de control de los organismos responsables.

Los restaurantes deben mejorar sus servicios de atención e higiene.

La orientación del turismo en Nauta debe ser orientado a la visita de la fauna y la flora en sus diversas formas, así mismo se debe repotenciar el turismo de fe, a la visita de la aparición de la Virgen Rosa Mística.

## CAPITULO VIII

### 8. FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 8.1 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AITECO. (5 de NOVIEMBRE de 2017). *AITECO.COM*. Obtenido de <http://WWW.AITECO.COM>

Baca, J. C. (2018). *TRANSPORTE TURISTICO*. Madrid: LIMUSA SA.

Bormann, A. (2018). *Servicios Turisticos*. Berlin: 2015.

Cayo & Apaza, V. N. (2017). Evaluación de la ciudad de Puno como destino turístico – Perú. *Scielo Pefru*, Vol.8 Pag2 .

CEPLAN PERU. (2016). El Futuro del Turismo. *CEPLAN:Centro Nacional de Planeamiento Estrategico*, 155.

DEFINICION ABC. (23 de Marzo de 2018). *Definiciónabc.com*. Obtenido de <http://definicionabc.com/general/comida-etnica.php>

Deming, W. E. (15 de Febrero de 2015). *www.pablogiugni.com.ar*. Obtenido de [www.pablogiugni.com.ar](http://www.pablogiugni.com.ar): <http://pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>



EDUCAWEB.COM. (13 de NOV. de 2018). *EDUCAWEB.COM*. Obtenido de <http://WWW.educaweb.com/estudio/titulaciòn>

Giugni, P. (15 de marzo de 2015). *www.pablogiugni.com.ar*. Obtenido de [www.pablogiugni.com](http://www.pablogiugni.com): <http://www.pablogiugni.com.ar/wiliam-edwards-deming>

Klotler, P. (2015). *Direcciòn de la Mercadotecnia*. Mexico: Editorial Mexico Pag. 464.

Korstanje, M. (2018). *Epistemologia del Turismo: Teoria del Sistema Onirico*. Buenos Aires: Palermo Business Review.

Luz Angela Aldana de Vega, M. A. (2014). *Administraciòn por Calidad*. Mexico: Alfa Omega 6º Edicion.

MENACHO, R. H. (2015). *Metodologia de la Investigaciòn Cientifica: Plan de Tesis y Tesis*. Iquitos: D'Graff SAC.

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. (2003). Definiciòn de la Calidad. *Definiciòn del Comite de Apoyo a la Calidad* (pág. 3). Varadero: OMT.

Orosco,Javier & Nuñez,Patricia. (2013). Analisis del Turismo Sostenible. *Revista Academica Intersedes de la Universidad de Costa Rica*, 27.

PEÑARANDA, C. C. (2018). Sector Turismo representa el 3.3% del PBI. *Informe Económico Camara de Comercio dde Lima*, 16.

Revista Juridica del Peruano. (2015). Decreto supremo N°150-2015-PCM. *Revista Juridica del Peruano*, 9.

Revuelta, J. (2017). LA CALIDAD DEL TURISMO. *TURISMO Y CALIDAD*, 5.

Sepulveda, H. B. (1 de junio de 2010). PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA REGION CUZCO. *tesis,pucp.edu.pe*. Lima, Lima, Peru: CETRUM CENTRO DE NEGOCIOS PUCP.

Sites Google.com. (1 de DICIEMBRE de 2018). *SITES GOOGLE.COM*. Obtenido de <http://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

## ANEXOS

**Anexo 1: DATOS DEL CUESTIONARIO DE SPSS -TABLA**

| <b>ALOJAMIENTO-<br/>Equipamiento<br/>Custodio</b>                                      | <b>ALOJAMIENTO-<br/>Equipamiento<br/>Comunicaciones</b>             | <b>ALOJAMIENTO-<br/>Equipamiento<br/>Implementos</b>                            | <b>ALOJAMIENTO-<br/>Servicios</b>   | <b>ALOJAMIENTO-<br/>Personal<br/>capacitación</b>   |
|--|---|---|---|---|
| <b>1º Verificar si el hotel tiene un sistema de custodio de valores en caja fuerte</b> | <b>2º Verificar si el hotel tiene sistema conectado de Internet</b> | <b>3º Verificar si el hotel tiene Frigobar, Teléfono TV en las habitaciones</b> | <b>4º Verificar si el hotel tiene servicio de lavado, planchado, y Mensajería</b> | <b>5º Verificar cuál es el nivel de capacitación del personal que trabaja en el hotel</b> |
| 1  | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 1  | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 1  | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 1  | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 1  | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 1  | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 2  | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 2  | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 1  | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 1  | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 1  | 2   | 2   | 1   | 1   |
| 2  | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 1  | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 2  | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 1  | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 2  | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 2  | 2   | 2   | 1   | 1   |
| 2  | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 1  | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 1  | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 1  | 1   | 3   | 1   | 2   |
| 2  | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 2  | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 3  | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 2  | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 1  | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 1  | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 1  | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 1  | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 1  | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 1  | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 2  | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 1  | 2   | 3   | 2   | 2   |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
|   |   |   |   |   |

| <b>ALOJAMIENTO-<br/>Personal Uniforme</b>  | <b>ALOJAMIENTO-<br/>Personal Registro</b>   | <b>ALOJAMIENTO<br/>Espacio</b>   | <b>ALOJAMIENTO<br/>Higiene</b>  |
|--|---|--|---|
| <b>6ª Verificar si el personal que trabaja en el hotel está debidamente uniformado</b> | <b>7ª Verificar si el personal que trabaja en el hotel está registrado en planillas de pago PDT</b> | <b>8ª Verificar si el hotel cuenta con espacio suficiente en sus divisiones y habitaciones</b> | <b>9ª Verificar si la higiene del hotel y sus habitaciones presentan buena higiene permanente</b> |
| 2  | 1   | 2  | 2   |
| 1  | 1   | 1  | 2   |
| 2  | 2   | 1  | 1   |
| 2  | 2   | 1  | 1   |
| 1  | 1   | 2  | 2   |
| 2  | 1   | 2  | 2   |
| 1  | 2   | 1  | 1   |
| 2  | 1   | 1  | 2   |
| 1  | 2   | 2  | 1   |
| 2  | 1   | 1  | 1   |
| 2  | 2   | 2  | 2   |
| 1  | 2   | 1  | 1   |
| 2  | 1   | 1  | 2   |
| 1  | 2   | 1  | 1   |
| 1  | 1   | 2  | 2   |
| 2  | 1   | 2  | 1   |
| 2  | 2   | 1  | 1   |
| 1  | 2   | 1  | 2   |
| 2  | 2   | 1  | 2   |
| 2  | 2   | 2  | 1   |
| 2  | 3   | 1  | 1   |
| 3  | 3   | 3  | 1   |
| 2  | 3   | 2  | 2   |
| 2  | 3   | 2  | 1   |
| 3  | 1   | 1  | 1   |
| 2  | 3   | 2  | 1   |
| 3  | 1   | 2  | 1   |
| 2  | 3   | 2  | 2   |
| 2  | 1   | 2  | 2   |
| 2  | 3   | 2  | 2   |
| 3  | 1   | 3  | 3   |
| 3  | 3   | 2  | 2   |
| 2  | 1   | 3  | 3   |
| 2  | 3   | 2  | 3   |
| 2  | 1   | 2  | 2   |
| 2  | 3   | 2  | 3   |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 1 | 2 |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

| RESTAURACIÒN<br>Variedad  | RESTAURACIÒN<br>Atención  | RESTAURACIÒN<br>Higiene                                   |
|---|---|---|
| 10º Verificar la variedad del menú en el restaurante que usted visita | 11º Verificar la atención del personal en el restaurante que usted visita | 12º Verificar la higiene del restaurante que usted visita |
| 2   | 1   | 2   |
| 3   | 1   | 2   |
| 1   | 2   | 1   |
| 2   | 2   | 1   |
| 2   | 2   | 2   |
| 1   | 1   | 1   |
| 1   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 1   |
| 1   | 2   | 1   |
| 2   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 1   |
| 2   | 2   | 1   |
| 1   | 1   | 1   |
| 1   | 2   | 1   |
| 3   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 1   |
| 3   | 1   | 2   |
| 1   | 2   | 1   |
| 2   | 1   | 2   |
| 1   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 1   |
| 2   | 2   | 1   |
| 2   | 1   | 3   |
| 3   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 2   |
| 2   | 3   | 1   |
| 1   | 2   | 1   |
| 2   | 2   | 2   |
| 1   | 3   | 2   |
| 2   | 1   | 2   |
| 2   | 1   | 1   |
| 1   | 1   | 2   |
| 1   | 1   | 1   |
| 2   | 1   | 2   |
| 1   | 3   | 3   |
| 2   | 3   | 2   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 1 |
| 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 3 |



| <b>TRANSPORTE<br/>Unidades</b>  | <b>TRANSPORTE<br/>Antigüedad</b>   | <b>TRANSPORT<br/>E Tipo</b>  |
|---|--|--|
| <b>13° Verificar el Nº unidades de transporte de pasajeros que operan en la ciudad de Nauta</b> | <b>14° Verificar cuántos años de uso tienen las unidades de transporte en la ciudad de Nauta</b> | <b>15° Verificar el tipo unidades que prestan servicio en la ciudad de Nauta</b> |
| 1   | 1  | 2  |
| 2   | 1  | 1  |
| 2   | 1  | 1  |
| 2   | 2  | 1  |
| 1   | 2  | 2  |
| 2   | 1  | 1  |
| 2   | 1  | 1  |
| 2   | 2  | 1  |
| 1   | 2  | 1  |
| 1   | 2  | 2  |
| 2   | 2  | 1  |
| 1   | 2  | 1  |
| 1   | 2  | 2  |
| 1   | 1  | 1  |
| 2   | 1  | 1  |
| 1   | 2  | 2  |
| 2   | 2  | 2  |
| 1   | 2  | 1  |
| 1   | 3  | 2  |
| 2   | 2  | 1  |
| 1   | 2  | 2  |
| 1   | 1  | 2  |
| 2   | 2  | 1  |
| 2   | 1  | 1  |
| 2   | 2  | 2  |
| 1   | 1  | 1  |
| 1   | 3  | 1  |
| 2   | 2  | 2  |
| 1   | 3  | 3  |
| 1   | 1  | 1  |
| 2   | 3  | 3  |
| 2   | 3  | 2  |
| 2   | 2  | 3  |
| 2   | 3  | 2  |
| 3   | 1  | 2  |
| 2   | 1  | 2  |
| 3   | 2  | 3  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 |

| <b>GUIA Presentación Personal</b>  | <b>GUIA Dominio Idioma</b>  | <b>GUIA Conoce su región</b>   | <b>GUIA Información turística</b>  |
|--|---|--|--|
| <b>16º Verificar la presentación personal del guía turista en la ciudad de Nauta</b> | <b>17º Verificar el dominio del idioma del guía turista en la ciudad de Nauta</b> | <b>18º Verificar el conocimiento de su región del guía turista en la ciudad de Nauta</b> | <b>19º Verificar la información del guía si tiene sustento y como se difunde</b> |
| 1  | 1   | 1  | 1  |
| 1  | 2   | 1  | 2  |
| 2  | 1   | 2  | 1  |
| 2  | 2   | 2  | 2  |
| 3  | 2   | 1  | 1  |
| 2  | 1   | 1  | 1  |
| 2  | 1   | 1  | 1  |
| 2  | 1   | 1  | 1  |
| 1  | 1   | 2  | 2  |
| 2  | 2   | 1  | 1  |
| 2  | 1   | 1  | 2  |
| 1  | 2   | 1  | 1  |
| 2  | 2   | 2  | 2  |
| 2  | 2   | 1  | 2  |
| 1  | 2   | 1  | 2  |
| 2  | 2   | 2  | 1  |
| 1  | 2   | 1  | 2  |
| 2  | 2   | 2  | 2  |
| 1  | 2   | 1  | 2  |
| 2  | 2   | 2  | 2  |
| 1  | 2   | 1  | 2  |
| 3  | 2   | 2  | 1  |
| 2  | 2   | 1  | 1  |
| 3  | 2   | 1  | 1  |
| 3  | 3   | 2  | 1  |
| 2  | 3   | 2  | 2  |
| 3  | 3   | 1  | 3  |
| 3  | 3   | 2  | 2  |
| 2  | 2   | 1  | 3  |
| 2  | 2   | 2  | 1  |
| 3  | 3   | 2  | 3  |
| 3  | 2   | 1  | 2  |
| 3  | 2   | 2  | 2  |
| 3  | 2   | 3  | 2  |
| 3  | 3   | 2  | 3  |
| 3  | 3   | 3  | 2  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 3 |

| SEXO   | EDAD | CLASIFICACION HOTEL         |
|--------|------|-----------------------------|
| Genero | Edad | Clasificación por Estrellas |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 3                           |
| 1      | 1    | 1                           |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 1                           |
| 1      | 3    | 1                           |
| 1      | 3    | 2                           |
| 2      | 1    | 3                           |
| 2      | 1    | 4                           |
| 2      | 1    | 1                           |
| 2      | 2    | 1                           |
| 1      | 1    | 3                           |
| 1      | 1    | 3                           |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 2                           |
| 1      | 1    | 1                           |
| 2      | 1    | 4                           |
| 2      | 1    | 2                           |
| 2      | 1    | 2                           |
| 2      | 1    | 3                           |
| 2      | 1    | 2                           |
| 2      | 1    | 4                           |
| 1      | 1    | 4                           |
| 1      | 2    | 3                           |
| 1      | 1    | 4                           |
| 1      | 1    | 4                           |
| 1      | 2    | 2                           |
| 1      | 1    | 3                           |
| 1      | 1    | 4                           |
| 1      | 1    | 3                           |
| 1      | 1    | 1                           |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 4 |
| 2 | 1 | 4 |
| 2 | 1 | 4 |
| 1 | 1 | 3 |
| 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 4 |
| 1 | 1 | 4 |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 3 |
| 2 | 1 | 3 |
| 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 4 |

## ENCUESTA

## X1 DEL ALOJAMIENTO

| <b>Equipamiento</b>  |                                       |                                |                          |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| <b>Custodio</b>  |                                       |                                |                          |
| 1º Verificar si el hotel tiene un sistema de custodio de valores en caja fuerte    |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene custodio permanente en caja fuerte   | Tiene custodio solo por horas         | Tiene custodio solo en cajones | No tiene custodio        |
|  |                                       |                                |                          |
| <b>Comunicaciones</b>  |                                       |                                |                          |
| 2º Verificar si el hotel tiene sistema conectado de Internet                       |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene las 24 horas   | Tiene solo por 12 horas               | Tiene solo por dos Horas       | No tiene internet        |
|  |                                       |                                |                          |
| <b>Implementos</b>   |                                       |                                |                          |
| 3º Verificar si el hotel tiene Frigobar, Telefono TV en las habitaciones           |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene completo   | Solo TV y Telefono                    | Solo TV                        | No tiene nada            |
|  |                                       |                                |                          |
| <b>SERVICIOS</b>   |                                       |                                |                          |
| 4º Verificar si el hotel tiene tiene servicio de lavado, planchado, Mensajeria     |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tiene servicio completo  | Solo planchado y mensajeria           | Solo mensajeria                | No tienen esos servicios |
|  |                                       |                                |                          |
| <b>PERSONAL</b>  |                                       |                                |                          |
| 5º Verificar cuál es el nivel de capacitación del personal que trabaja en el hotel |                                       |                                |                          |
| EXCELENTE  | BUENO                                 | REGULAR                        | DEFICIENTE               |
| Tienen nivel profesional   | Tienen todos nivel tecnico en turismo | Solo cursos en turismo         | Solo secundaria          |
|  |                                       |                                |                          |
|  |                                       |                                |                          |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>6ª Verificar si el personal que trabaja en el hotel está debidamente uniformado</b>              |  |  |  |
| <b>EXCELENTE</b>  | <b>BUENO</b>   | <b>REGULAR</b>   | <b>DEFICIENTE</b>  |
| Todos tienen uniforme   | Tienen uniforme algunos  | Tienen uniforme solo los administrativos   | No tienen uniforma   |
|   |  |  |  |
| <b>7ª Verificar si el personal que trabaja en el hotel está registrado en planillas de pago PDT</b> |  |  |  |
| <b>EXCELENTE</b>  | <b>BUENO</b>   | <b>REGULAR</b>   | <b>DEFICIENTE</b>  |
| Todo su personal esta registrado en PDT   | Faltan algunos trabajadores registrar en PDT   | Registran solo administrativos   | Se registro solo al administrador  |
|   |  |  |  |
| <b>ESPACIO</b>  |  |  |  |
| <b>8ª Verificar si el hotel cuenta con espacio suficiente en sus divisiones y habitaciones</b>      |  |  |  |
| <b>EXCELENTE</b>  | <b>BUENO</b>   | <b>REGULAR</b>   | <b>DEFICIENTE</b>  |
| El espacio de su recepción y otros servicios son amplios mayores a 20m <sup>2</sup>                 | El espacio de su recepción y otros servicios miden entre 16m <sup>2</sup> a 20m <sup>3</sup>       | El espacio de su recepción y otros servicios miden entre 12m <sup>2</sup> a 10m <sup>4</sup> | El espacio de su recepción y otros servicios son menores a 10m <sup>2</sup>                |
|   |  |  |  |
| <b>HIGIENE</b>  |  |  |  |
| <b>9ª Verificar si la higiene del hotel y sus habitaciones presentan buena higiene permanente</b>   |  |  |  |
| <b>EXCELENTE</b>  | <b>BUENO</b>   | <b>REGULAR</b>   | <b>DEFICIENTE</b>  |
| La fachada, el interior, los alojamientos y el menaje están permanentemente limpios.                | Se limpia el interior, los alojamientos diariamente, se cambia el menaje a solicitud del visitante | Se limpia el interior del hotel y los alojamientos y menaje a solicitud del visitante.       | No se limpia el interiro del hotel ni los alojamientos, se cambia el menaje cada tres días |
|   |  |  |  |



## X2 Servicio de Restauración

### d) Variedad

|   |  |               |                                   |
|---|--|---------------|-----------------------------------|
| 10º Verificar la variedad del menú en el restaurante que visita |  |               |                                   |
| EXCELENTE   | BUENO                                  | REGULAR       | DEFICIENTE                        |
| Platos Nacionales<br>Platos Regionales                          | Platos Regionales<br>Platos a la carta | Menús simples | Escasa variedad y poco elaborados |
|   |  |               |                                   |

### e) Servicios de atención

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| 11º Verificar la atención del personal en el restaurante que visita          |  |  |   |
| EXCELENTE  | BUENO                                    | REGULAR  | DEFICIENTE  |
| Atención personalizada, recepción acogedora, ambientes amplios y ventilados. | Recepción acogedora y ambientes amplios. | Recepción poco acogedora, ambientes reducidos y poco ventilados. | Ambientes reducidos y poco ventilados, mala atención. |
|  |  |  |   |

### f) Higiene

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 12º Verificar la higiene del restaurante que visita   |  |   |  |
| EXCELENTE   | BUENO  | REGULAR   | DEFICIENTE   |
| Ambientes, utensilios, servicios higiénicos limpios e implementados; personales con buena presentación. | Ambientes utensilios, servicios higiénicos limpios e implementados | Ambientes poco higiénicos y personal mala presentación. | Ambientes, utensilios y servicios higiénicos en pésimas condiciones. |
|   |  |   |  |

### **X3 Servicio de Transporte**

#### d) Unidades

| 13º Verificar el N° unidades de transporte de pasajeros que operan en la ciudad de Nauta |                                   |                                   |  |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| EXCELENTE  | BUENO                             | REGULAR                           | DEFICIENTE                               |
| Más de 20 unidades de transporte.  | de 15 a 19 unidades de transporte | De 10 a 14 unidades de transporte | Tiene menos de 9 unidades de transporte. |
|  |                                   |                                   |  |

#### e) Antigüedad

| 14º Verificar cuántos años de uso tienen las unidades de transporte en la ciudad de Nauta |                       |                       |                         |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| EXCELENTE   | BUENO                 | REGULAR               | DEFICIENTE              |
| De 0 a 2 años de uso.   | De 3 a 5 años de uso. | De 6 a 7 años de uso. | De 8 a más años de uso. |
|   |                       |                       |                         |

#### f) Tipos

| 15º Verificar el tipo unidades que prestan servicio en la ciudad de Nauta |                               |              |                    |
|---|-------------------------------|--------------|--------------------|
| EXCELENTE   | BUENO                         | REGULAR      | DEFICIENTE         |
| Ómnibus<br>Custer, Colectivo<br>Taxi y Motokar                            | Taxi, colectivos y<br>Motokar | Solo motokar | Motos particulares |
|   |                               |              |                    |

## X4 Servicio de Guía Turística

### d) Presentación Personal del guía de turistas:

| 16º Verificar la presentación personal del guía turista en la ciudad de Nauta  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| EXCELENTE  | BUENO  | REGULAR   | DEFICIENTE   |
| Cuenta con equipos de protección personal, se encuentra bien vestido y aseado. | Se encuentra bien vestido y aseado, pero no cuenta con equipos de protección personal. | Descuidado en su presentación personal y poco empático. | No cuenta con equipos de protección personal, se encuentra mal vestido y poco presentable. |
|  |  |   |  |

### e) Dominio de idioma del guía de turistas

| 17º verificar el dominio del idioma del guía turista en la ciudad de Nauta |   |                                       |  |
|--|---|---------------------------------------|--|
| EXCELENTE  | BUENO   | REGULAR                               | DEFICIENTE   |
| Domina varios idiomas extranjeros e interactúa sin dificultad.             | Dominio de un solo idioma extranjero e interactúa sin dificultad. | Poco dominio de un idioma extranjero. | No sabe un idioma extranjero y difícil de interactuar. |
|  |   |                                       |  |

### f) Conoce su región

| 18º Verificar el conocimiento de la región del guía turista en la ciudad de Nauta |  |  |   |
|---|--|--|---|
| EXCELENTE   | BUENO  | REGULAR  | DEFICIENTE  |
| Conoce todos los atractivos turísticos, la historia, flora y fauna de la región.  | Conoce todos los atractivos turísticos y la historia de su región. | Brinda información general acerca de los atractivos turísticos de la región. | Desconoce los atractivos turísticos y la historia de la región. |
|   |  |  |   |

### b) Información Turística

| 19º Verificar si la información del guía de turismo tiene sustento y como se difunde               |   |  |  |
|--|---|--|--|
| EXCELENTE  | BUENO   | REGULAR  | DEFICIENTE   |
| Tiene el plan estratégico del desarrollo turístico de la ciudad con toda la información necesaria. | Sabe del plan estratégico del turismo y difunde con afiches y publicidad local. | Sabe del plan de turismo, pero no tiene mucha información. | No existe la difusión del plan estratégico del turismo en la ciudad de Nauta |
|  |   |  |  |