



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



NÚMERO:

2022 - 081

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA EL OASIS DE HUACACHINA-ICA RESPECTO A LOS SERVICIOS BASICOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019”

presentada por: GERONIMO PALOMINO, FIORELLA MAGNOLIA, del nivel de Pre Grado de la FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de Turismo. El resultado obtenido es: PORCENTAJE DE SIMILITUD 4 % por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 05 de Diciembre del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dra. NESTOR RAMIRO DE SÁNCHEZ
DIRECTOR (E) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA
VICERECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGIA

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO



TRABAJO DE INVESTIGACION

**“LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA
EL OASIS DE HUACACHINA-ICA RESPECTO A LOS
SERVICIOS BASICOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019”**

AUTORA

FIGRELLA MAGNOLIA GERONIMO PALOMINO

**PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

ICA- PERÚ

2019

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mis padres por apoyarme en mis estudios y así poder ser un estudiante de éxito.

AREA DE CONOCIMIENTO

CIENCIAS SOCIALES

LINEA DE INVESTIGACION

SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PUBLICAS Y

AMBIENTALES

RESUMEN

Valorar Huacachina como atractivo por los turistas nacionales y extranjeros como destino turístico competitivo, es reconocer la importancia del Patrimonio Cultural de Nación y natural. Es reafirmar la sabiduría de la naturaleza, de las generaciones pasadas asentadas en el valle de Ica, Palpa, Rio Grandes, Nazca y Chincha, quienes desarrollaron en épocas pasadas culturas extraordinarias comparadas con las grandes culturas maya, egipcia entre otras.

Los antiguos pobladores de la región conocían y fueron cuidadosos con los recursos y atractivos turísticos, conocían de sus bondades y de su importancia. Lo que demuestra respeto y generosidad con la naturaleza. Ellos son los que rendían reverencia a la laguna de Huacachina, en el cual se tejió una serie de leyendas míticas y era parte de su habitad. Los problemas de Huacachina es consecuencia de la sociedad contemporánea.

Ese reconocimiento a Huacachina como destino turístico internacional, es no solo por sus grandes bondades naturales y sus características geográficas, sino también por los servicios prestados por los agentes vinculados de manera directa e indirecta con Huacachina y con el Turismo Iqueño y peruano e internacional.

La satisfacción por parte del turista esta relacionada con la calidad de servicios que se le presta al turista. La satisfacción sin duda es positiva, así lo manifestaron los turistas extranjeros encuestados. Ello significa que los empresarios de Huacachina relacionados a la infraestructura hotelera, de restaurantes, de las agencias de viaje, a las agencias de transporte, están actuando en concordancia al perfil y a las perspectivas del turista receptivo

ABSTRACS

The ancient inhabitants of the region and Ica especially knew and were careful with the resources and tourist attractions, they knew their benefits and their importance. Which shows respect and generosity with nature. They are the ones who gave reverence to the Huacachina lagoon, in which a series of mythical legends were woven and was part of their habitat. The problems of Huacachina is a consequence of contemporary society.

This recognition of Huacachina as an international tourist destination, is not only for its great natural benefits and geographical features, but also for the services provided by agents directly and indirectly linked with Huacachina and with Iqueño and Peruvian Tourism.

The Ica region is endowed with great attractions and resources put in value and in the process of registration, so its recognition of national or foreign tourists is encouraging and promising for the national economy and for regional tourism.

The satisfaction is certainly positive, as stated by the foreign tourists surveyed. This means that Huacachina entrepreneurs related to hotel infrastructure, restaurants, travel agencies, transport agencies, are acting in accordance with the profile and prospects of the receptive tourism.

INDICE

DEDICATORIA	2
RESUMEN	3
ABSTRAC	5
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I PLANTEAMIENTOS DEL PROBLEMA	
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.	13
1.2. Formulación del Problema.	15
1.2.1. <i>Problema General</i>	15
1.2.2. <i>Problemas específicos.</i>	15
1.3. Planteamientos de Objetivos.	15
1.3.1. <i>Objetivo General.</i>	15
1.3.2. <i>Objetivos específicos.</i>	16
1.4. Justificación e Importancia de la investigación	16
1.4.1. <i>Justificación.</i>	16
1.4.2. <i>Importancia.</i>	19
1.5. Limitaciones de la Investigación.	19
1.6. Delimitación de la investigación	20
1.6.1. <i>Delimitación teórica:</i>	20
1.6.2. <i>Delimitación espacial.</i>	21
1.6.3. <i>Delimitación temporal.</i>	21
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL	

II. MARCO REFERENCIAL	23
2.1. Marco Teórico.	23
<i>2.1.1. Antecedentes del trabajo de Investigación.</i>	23
2.2. Bases Teóricas.	36
2.2. Marco Conceptual.	39
CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES	
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.	41
3.1. Hipótesis	41
<i>3.1.1. Hipótesis General.</i>	41
<i>3.1.2. Hipótesis específicas.</i>	41
3.2. Sistema de Variables	42
<i>3.2.1. Variable independiente:</i>	42
<i>3.2.2. Variable dependiente:</i>	42
3.3. Operacionalización de variable	42
CAPITULO IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
IV. METODOLOGÍA OPERATIVA DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1. Tipos y niveles de Investigación.	43
<i>4.1.1. Tipos de Investigación.</i>	43
<i>4.1.2. Niveles de Investigación.</i>	43
4.2. Diseño de la investigación.	43
4.3. Población y Muestra	44
<i>4.3.1. Población.</i>	44

4.3.2. <i>Muestra.</i>	45
4.4. Método y técnicas de la Investigación.	46
4.5. Métodos de recolección de datos.	46
4.5.1. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	46
4.6. Técnicas de análisis de datos.	48
4.7. Cronograma de Investigación.	50
4.8. Presupuesto	51
CAPITULO V RESULTADOS	
V. RESULTADOS.	52
5.1. Presentación, descripción y análisis de resultados. definido.	52
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	68
BIBLIOGRAFIA VIRTUAL.	71
APÉNDICE	72

INDICE DE CUADROS

CUADRO NO. 01	42
CUADRO N°.2	43
CUADRO N°. 3	44

INDICE DE TABLAS

TABLA Nº1: SEGMENTACIÓN DE EDADES.	52
TABLA Nº 1: CONOCER LA IMPRESIÓN DEL TURISTA RESPECTO A LA LAGUNA DE HUACACHINA.	54
TABLA Nº 2: RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE TURISTAS EXTRANJEROS RESPECTO A LOSTUBULARES.	55
TABLA Nº3: CONOCER EL MEDIO DE TRANSPORTE QUE UTILIZÓ.	57
TABLA Nº4: CONOCER EL DESTINO NACIONAL.	58
TABLA Nº5: CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE.	59
TABLA NO 6: CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE RESTAURANTES	60
TABLA Nº7: CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS AGENCIASDE VIAJE QUE PRESTAN A LOS TURISTAS EXTRANJEROS	60
TABLA Nº8: CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE	62
TABLA NO 9: CONOCER LA IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LAREGIÓN DE ICA RESPECTO AL INTERÉS DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS.	63
TABLA Nº10: CONOCER SI VOLVERÍA A VISITAR Y RECOMENDAR ICA COMO DESTINOTURÍSTICO	64

INTRODUCCIÓN

Medir los niveles de satisfacción del turista extranjero es el objetivo de la investigación, en el entendido que lo que importa como país y como región es que los turistas extranjeros satisfagan sus perspectivas de satisfacción en el destino turístico más importante para la provincia de Ica, que es el Oasis de Huacachina.

Los niveles de satisfacción del turista extranjero en la región de Ica, serán altos cuando sus expectativas son satisfechas óptimamente, contribuyendo de esta forma al crecimiento del flujo turístico, al incremento del gasto y a los días de pernoctación. De este modo los niveles de satisfacción pueden ser plenamente satisfactorios, satisfactorios o poco satisfactorios en cuando a los servicios de hospedaje, de restaurantes, de transporte y otros servicios turísticos.

Huacachina es un atractivo turístico que atrae a turistas de todas las latitudes del mundo, que se encuentra interconectado con las líneas de Nazca y con Paracas de la ciudad de Pisco. Los tres atractivos son emblemáticos para la región de Ica, que reciben turistas extranjeros de diferentes tipos, entre ellos están los turistas con perspectivas científicas, culturales, de descanso, de aventura, de negocios y de esparcimiento.

La estructura de la investigación está en concordancia con lo establecido en las normas internas de la facultad, por lo tanto. En el primer capítulo se estudia los planteamientos del problema y la formulación de la misma relativa a la satisfacción de los servicios turísticos prioritarios. El capítulo II trata del marco referencial, es decir de los antecedentes Internacionales, Nacionales y locales de la presente investigación, como también lo concerniente a las bases teóricas que servirán de guía o de fundamento teórico en la que se sostendrá la investigación, entre ellas la teoría sistémica del turismo y la teoría economicista de la actividad de los caminantes como lo definían en el siglo pasado.

El capítulo III y IV trata de las variables e hipótesis de la investigación las mismas que serán estudiadas y contrastadas. Así mismo se expondrá la metodología de la investigación y tipología que le corresponde al trabajo, siendo esta no experimental, descriptiva y aplicada a la vida real.

En el capítulo V se expondrá los resultados de la investigación, es decir se realizará el trabajo de campo utilizando los instrumentos y técnicas de investigación mas apropiados, para luego interpretarlos y sacar las conclusiones como también las recomendaciones pertinentes.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTOS DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

El turismo es una de las actividades económicas que ha sufrido una mayor expansión en las últimas décadas. Si nos remontamos a mediados del siglo XX, podemos constatar que el turismo internacional era una actividad meramente simbólica, con solo 25 millones de turistas a nivel global en el año 1950. De hecho, la evolución ha sido vertiginosa, pues en el año 2000 se alcanzaron los 678 millones de turistas, ascendiendo a 950 millones en 2010. Además, según las estimaciones de la OMT se espera que para 2030 se superen los 1.800 millones de turistas. Precisamente, ha sido este importante crecimiento de la actividad turística lo que ha llevado a calificar al turismo como “uno de los fenómenos económicos y sociales más destacables del siglo XX” (Sousa Santos, 2002, p. 28)

El desarrollo del turismo en América latina, respecto de algunos países europeos donde se originó, tuvo un inicio tardío, la actividad ha tenido tantas oscilaciones como la política general, así como una estrecha relación con la problemática integral del país. Si bien se acepta que se ha convertido en un sector socioeconómico importante, aún se le asigna un carácter secundario respecto de otros de mayor tradición como la agricultura y la ganadería, sectores en los que se sostuvo históricamente el devenir socioeconómico nacional. La incorporación del turismo a la matriz productiva del desarrollo no sólo repercute en la economía, sino que influye en los resultados de otros sectores vinculados, en el aumento de la calidad de vida de los habitantes, en la descentralización territorial de la producción, y contribuye a proteger y optimizar los recursos tanto naturales como histórico-culturales.

La generación de empleo por parte de los negocios turísticos sin duda genera puestos de trabajo, resolviendo de este modo el asunto de los ingresos de la población económicamente activa de la región. Es decir, si la Satisfacción del turista no es óptima, se contraería el flujo turístico

provocando menos puestos de trabajo o produciendo despido de trabajadores de sector turismo.

Es un problema latente la satisfacción del turista extranjero, en la perspectiva que el turista de origen extranjero es muy exigente en los aspectos de alimentación, de hospedaje, de transporte terrestre, aéreo, lacustre, como también en los tours de aventura en los tubulares de las dunas de Huacachina.

La satisfacción del turismo extranjero es un fenómeno que merece un estudio continuo en la línea del tiempo, con la finalidad de establecer si la satisfacción es óptima, medianamente óptima o no óptima.

La optimización de la satisfacción del turista extranjero, constituye un factor fundamental que influye en el incremento o contracción del flujo turístico, hacia el Distrito de Ica, Huacachina como atractivo turístico emblemático de la región.

El crecimiento del turismo receptivo en la región de Ica es lento, se descarta entonces que haya decrecido o que su incremento sea sustancial. Entonces si el crecimiento es lento del turismo receptivo se deduce que hay factores que determinan tal situación. Bajo este diagnóstico un tanto arbitrario, es válido preguntarse, ¿Cuáles serán esos factores que hacen posible que el crecimiento del turismo extranjero sea lento en el Distrito de Ica, específicamente en Huacachina

¿Será la satisfacción no óptima del turista extranjero? De ser la insatisfacción del turista, el factor determinante del lento crecimiento del flujo turístico, entonces es pertinente preguntar ¿En qué áreas del turismo se da la insatisfacción? Luego se deduce la siguiente pregunta ¿la insatisfacción se encuentra en el subsector hotelero, en el de los restaurantes, en el transporte, en los circuitos turísticos, en los servicios básicos?

No obstante, hay una variedad de servicios a los cuales accede el turista

extranjero y si estos de alguna forma influyen en el desarrollo del turismo, queda entonces terreno fértil propicio para investigar, la satisfacción o insatisfacción del turista extranjero y los factores que lo determinan.

Finalmente, la satisfacción del turista será uno de los factores que determina el débil crecimiento del turismo receptivo o es que son otros los factores que determina la situación actual del flujo turístico. De esta forma se focaliza el problema principal que da origen a la presente investigación.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista extranjero que visita el Oasis de Huacachina-Ica, respecto a los servicios básicos en el primer semestre del 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

P.E.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista extranjero que visita el Oasis de Huacachina-Ica, respecto a los servicios de hospedaje y restaurantes en el primer semestre del 2019?

P.E.2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista extranjero que visita el Oasis de Huacachina- Ica, respecto a su seguridad en el primer semestre del año 2019?

1.3. Planteamientos de Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de satisfacción del turista extranjero que visita el Oasis de Huacachina-Ica, respecto a los servicios básicos en el primer semestre del 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

O.E.1. Determinar el nivel de satisfacción del turista extranjero que visita el Oasis de Huacachina-Ica, respecto a los servicios de hospedaje y restaurantes en el primer semestre del 2019

P.E.2. Determinar el nivel de satisfacción del turista extranjero que visita el Oasis de Huacachina- Ica, respecto a su seguridad en el primer semestre del año 2019.

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

Justificación social:

La justificación de la investigación respecto a los niveles de satisfacción del turista extranjero al visitar Huacachina respecto a los servicios básicos se plantea en los siguientes términos.

El turismo es una actividad que dinamiza el proceso social e involucra a diferentes sectores sociales entre ellos, profesionales del turismo y de otras áreas profesionales, como también a los técnicos del turismo y de otras ramas de la actividad humana. Así mismo tiene una participación activa en el turismo, los empresarios y los trabajadores del sector, como también los funcionarios y servidores administrativos del sector público. Es decir, participa la sociedad en pleno en la dinámica del turismo de una u otra manera.

Justificación práctica:

La investigación debe tener una aplicación práctica, que se traduce en los beneficios de todos los negocios turísticos y de los negocios de los diversos sectores de la producción regional. Los resultados del trabajo deben ser de conocimiento y de medio de información de los sectores relacionados de manera directa o indirecta con el turismo.

Por otro lado, las instituciones del estado, principalmente la

Dirección Regional de Turismo, debe hacer uso de la información que se exponga, con la finalidad de estructurar políticas de desarrollo turístico objetivos y sostenibles en el tiempo, relativos a la satisfacción del turista receptor en relación con los servicios básicos.

En consecuencia, la justificación práctica se circunscribe a la disponibilidad de la información que se presente en la presente investigación.

Justificación Metodológica:

La investigación propone estrategias de desarrollo del turismo, con fines de optimizar los servicios básicos ofertados al turista extranjero y maximizar su satisfacción y se convierta en un promotor del destino turístico Ica.

Se propondrá alternativas de calidad de los servicios básicos, que conduzca al incremento del flujo de turistas provenientes del exterior, actualmente con bajo crecimiento. Es urgente mover la tasa de crecimiento del turismo externo hacia niveles competitivos con el resto del País y con los destinos turísticos de América del sur.

Justificación Teórica:

El trabajo en curso servirá para inducir a una reflexión y provocar un debate de carácter teórico, académico e institucional con el propósito de mover los indicadores de crecimiento y desarrollo del turismo hacia valores positivos y más altos. Es decir, debe incluir un debate, una confrontación de estrategias de desarrollo del turismo que pudieran sostener los agentes del turismo y los representantes del Estado.

Justificación legal.

La investigación se apoya en las siguientes normas vigentes que conducen a la regulación de la actividad turística:

- La Constitución Política del Perú en su artículo 21º determina que los yacimientos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, lugares, documentos bibliográficos y de archivo, objetos artísticos y testimonios de valor histórico, expresamente declarados bienes culturales y provisionalmente los que se presumen como tales constituyen patrimonio cultural de la nación y están protegidos por el estado, el que mediante ley deberá fomentar la participación privada en la conservación, restauración, exhibición y difusión de dicho patrimonio.
- La Ley General del turismo No 29408 de manera expresa, Declara de interés nacional a la actividad turística y tiene por objeto promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística, siendo obligatoria su aplicación en los tres niveles de gobierno, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector
- La Ley general del patrimonio Cultural de la Nación No 28296, tiene como finalidad establecer políticas nacionales de defensa, protección, promoción, propiedad y régimen legal y el destino de los bienes que constituyen el patrimonio cultural de la Nación
- Ley del guía del turismo No 28529, regular la actividad del guía de turismo ejercida por licenciados en turismo y por guías oficiales de turismo que ostentan el título a nombre de la Nación
- Ley No 29565 del 22 de julio del 2010 con la que se crea el Ministerio de Cultura, mediante Decreto Supremo No 001-2010-MC. La presente ley autoriza pasar la estructura orgánica del Instituto Nacional de Cultura- INC al Ministerio de Cultura.
- El Decreto Supremo No 001-2015- MINCETUR, con la que se aprueba el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
- Decreto Supremo No 025-2004-MINCETUR de los Restaurantes y los Decretos Supremos No 006-2018-MINCETUR y el D.S. No 009-2017- MINCETUR que modifica el Reglamento de Restaurantes.

- Ley No 28982, que regula la protección y defensa del Turista.

1.4.2. Importancia.

La importancia de la investigación radica en hacer un diagnóstico de los servicios básicos y su influencia en la satisfacción del turista extranjero, como también en proponer alternativas de crecimiento del flujo turístico receptivo, teniendo como base los niveles de satisfacción del turista en el Oasis de Huacachina-Ica y para las Instituciones del Estado encargadas de la fiscalización y la aplicación de las normas.

La investigación deberá constituirse en un documento necesario para comprender y fortalecer la identidad cultural en la población de la provincia, Los agentes del turismo deberán incorporarse al impulso de la actividad teniendo como base la potencial oferta turística de la provincia de Ica.

El presente trabajo debe constituir un estímulo a la inversión privada en infraestructura turística entre ellas, los hotelera, restaurantes, circuitos y desarrollo de jornadas turísticas que promueva la actividad teniendo como punto de apoyo el Oasis de Huacachina conocido en el mundo como destino turístico.

Toda investigación científica como la presente radica su importancia en proponer pautas del desarrollo sostenible del turismo, utilizando las bondades de la planificación, con integración, participación, dimensionando los grandes recursos y atractivos turísticos con que cuenta la provincia de Ica.

1.5. Limitaciones de la Investigación.

Sin duda existen algunas limitaciones sobre todo en la captación de información, es decir, en la aplicación de las encuestas a los turistas que evitan de emitir opinión sobre grado de satisfacción respecto a los servicios turísticos.

Se ha desarrollado las visitas a la biblioteca de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, como también a la Biblioteca Municipal de Ica,

a Biblioteca que se encuentra en Huacachina, a las bibliotecas virtuales citadas en la referencia bibliográfica y otras publicaciones relacionadas con el área de la investigación. Siempre será una limitación la información diversa y en algunos casos poco confiable o contrapuestas.

Es evidente las restricciones impuestas por instituciones privadas en la entrega de información, quienes en un importante número están interesados en mantener el modelo poco agresivo. De igual forma la falta de apoyo de la autoridad pública en la promoción de investigaciones universitarias, que no significa otra cosa que la postergación del desarrollo del turismo en la provincia.

1.6. Delimitación de la investigación

1.6.1. Delimitación teórica:

Teniendo en cuenta los ejes teóricos expuestos, se estudiará la satisfacción del turista extranjero que visita la ciudad de Ica y el Oasis de América como lo llamaran los ciudadanos Iqueños

El Investigador Carrasco 2012 decía al respecto, la delimitación teórica es la organización en secuencia lógica, orgánica y deductiva de los temas ejes que se desarrollan en el marco referencial y en la que se circunscribe las variables del problema de la investigación.

En efecto el perfil del turista extranjero implica aspiraciones, perspectivas, descanso, diversión, negocios, disponibilidad de gastos entre otros.

El flujo turístico que puede ser consecuencia del grado de satisfacción, es la corriente cuantitativa de turistas extranjeros que visitan y pernoctan en una determinada zona turística, en el caso nuestro que pernoctan en la ciudad de Ica.

Por otro lado, el turismo es un conjunto de actividades que desarrollan las personas durante su viaje y estancia en lugares distintos a su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo igual a una pernoctación y no mayor de un año con fines educativos, culturales, científicos, de óseo, negocios,

actividades políticas entre otros. A la luz de ese concepto, el turista extranjero pernocta en la ciudad de Paracas pasando a la ciudad de Ica y por vuelo de avionetas visitan las líneas de Nazca o de manera física presencial.

1.6.2. Delimitación espacial.

El área geográfica en el que se encuentran el Oasis de Huacachina, es la región Ica, recurso al cual visitan los turistas extranjeros y nacionales de manera prioritaria.

En Huacachina operan los agentes turísticos vinculados a los hospedajes, restaurantes, las agencias de viaje, los vehículos tubulares y otros negocios turísticos.

Huacachina es un centro poblado en la que se encuentra la laguna y los grandes desiertos, dunas y las construcciones están ubicadas alrededor de la laguna. Esta excepcional laguna es considerada como el destino perfecto especialmente para el turista extranjero que busca naturaleza y la práctica de deportes en la arena.

Huacachina se encuentra en el desierto de Ica a 310 km de la ciudad de Lima, muchos investigadores le llaman el lago esmeralda por el color esmeralda de sus aguas y se encuentra en las profundidades de las dunas de arena trasladado por los vientos huracanados provenientes del océano pacífico.

1.6.3. Delimitación temporal.

El trabajo de investigación corresponde su desarrollo en el primer semestre del 2019.

Intervinientes.

Intervienen los siguientes elementos de la investigación:

- Turistas extranjeros provenientes de diferentes nacionalizaciones.

- La edad de los turistas extranjeros es de 18 años a mas
- No existe ninguna condición limitante respecto a los turistas extranjeros de raza, nivel educativo, origen ni otra condición.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

II. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico.

2.1.1. Antecedentes del trabajo de Investigación.

a) Nivel Internacional.

Salazar.2019). En su tesis satisfacción del turista extranjero sobre la gastronomía quiteña.

El objetivo de esta investigación es conocer el nivel de satisfacción del turista extranjero sobre la gastronomía local de Quito y la percepción sensorial de los alimentos consumidos durante su estadía valorados según los sentidos clásicos. Se aplicó un estudio cuantitativo no experimental mediante un análisis paramétrico sobre los datos obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman, cuyo resultado demostró que existen una relación significativa entre la presentación, tamaño, textura, olor y sabor gastronómico con el nivel de satisfacción del turista extranjero. Por otro lado, ciertos perfiles de turistas valoraron la gastronomía quiteña en un rango de regular a bueno, situándose éste por debajo de su excelencia, donde la percepción sensorial influye en el consumidor.

Pérez Aramburú, E. (2010). Estudio de satisfacción de turistas nacionales y extranjeros. *Notas en Turismo y Economía*.

Este artículo describe el necesario estudio sistemático -basado en encuestas por muestreo- que lleva adelante la Secretaría para dar cuenta de la satisfacción de sus principales clientes/usuarios, los turistas. Ello entendiendo que todo método de encuestas facilita la gestión de calidad en dos momentos: en un primer momento para relevar necesidades del usuario antes de diseñar un nuevo producto o servicio y en un segundo, luego de haber

sido brindado el servicio, como medio para conocer el nivel de satisfacción alcanzada y las oportunidades de mejora que surjan de las mismas.

Un segundo artículo fue publicado por Perú telegraph, sobre el emblemático Huacachina como destino turístico con el título siguiente: "Huacachina: Un verdadero Oasis rodeado de un mar de arena". A continuación, dice el Perú parece tenerlo todo, un Océano con palmeras, una impresionante cordillera con profundos valles y altos llanos, con una selva con exuberante vegetación y un desierto extremadamente seco con su propio Oasis, explica la revista.

Se refiere también a las leyendas de Huacachina de la bella princesa que llora la muerte de amado guerrero que había muerto en la guerra.

Hace referencia también a los poderes curativos propios de las aguas de la laguna. Se dice que a partir de 1940 comenzó a poblarse convirtiéndose en el balneario de Huacachina para un grupo privilegiada y adinerado de la ciudad de Lima, convirtiéndose en un atractivo turístico más visitado de la región

Carvache F. (2017). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita montaña-Ecuador. *Cuadernos de Turismo*, (39), 113–129.

Este trabajo se propone analizar el perfil de los turistas extranjeros que visitan Montañita, así como las motivaciones que los llevan a visitar el destino y la percepción de satisfacción de los servicios turísticos ofertados en este balneario. La recolección de la información se realizó "in situ". Los resultados sugieren evidencia importante acerca del perfil del turista que visita Montañita, hombres y mujeres llegan al destino de forma variada procedentes de varios continentes, en su gran mayoría son solteros, las motivaciones más valoradas fueron disfrutar del sol y la playa, seguida de descansar, lo que evidencia que, la playa, se convierte en el mayor atractivo turístico de este lugar. Las

variables más valoradas en la satisfacción de los servicios hoteleros fue la ubicación y en los servicios de restaurantes fue la calidad de las comidas y bebidas. Los resultados obtenidos servirán para que los prestadores de servicios turísticos diseñen productos y ofrezcan servicios acordes a la demanda.

Romero (2017) investigó con enfoque cualitativo y cuantitativo sobre el servicio turístico que se brinda en la Reserva de Producción de Fauna Marino-Costera Puntilla de Santa Elena, Guayaquil, encuestando a 410 turistas sobre sus percepciones después de tomar el servicio de las agencias. Concluye, entre otros puntos, que es importante realizar mediciones periódicas de los niveles de satisfacción de las personas que reciben el servicio. Esto permite conocer la percepción del usuario y mantener lo ofrecido o corregir oportunamente.

Rogel, Alava & Bastidas (2016), estudian con enfoque cualitativo las agencias de viaje que operan en las Islas Galápagos, Ecuador, siendo sus técnicas la investigación documental y la investigación de campo a través de la observación. Concluyen que las agencias de viaje son el factor principal para adquirir un producto turístico. “Por ello estas deberán brindar una excelente atención a sus clientes, así los turistas se sentirán seguros y a gusto al momento de adquirir el paquete” (pág. 75).

Por otro lado, Reyes (2014) realizó una tesina con enfoque cualitativo y alcance descriptivo sobre la Flor del servicio en la Universidad Abierta Interamericana de Rosario, Argentina, entrevistando a 30 estudiantes. Tras analizar cada pétalo del servicio concluye que hay aspectos que la entidad debe implementar para mejorar la estadía del estudiante, su cliente. Quevedo (2018) realiza un estudio cualitativo con diseño etnográfico, fenomenológico, etnográfico y estudios de casos en Miraflores, Lima. Tres fueron las agencias estudiadas y las categoriza como las llamadas agencias de viaje mayoristas que realizan alianzas estratégicas con bancos y aseguradoras, así

como operadores locales, hoteles y líneas aéreas. En el primer caso, para colocar más paquetes y ofertas y, en la segunda situación, para capacitar al personal, para mejorar la atención al usuario final y desde luego mejorar sus servicios.

Callo (2017), en su tesis de pregrado en Cusco realiza una investigación básica de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Allí, tras encuestar a 68 turistas sobre la calidad del servicio pool que brindan dos agencias de turismo, resalta el buen trabajo que realiza el guía en brindar un servicio de calidad durante la excursión a la montaña Vinikunca a pesar de las deficiencias, lo que se refleja en la satisfacción del cliente que es considerada muy buena.

ANTECEDENTES REGIONALES

Peña (2017), en su investigación básica de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo que le sirvió para su tesis de pregrado, concluye que el 90% de los turistas que acuden a Paracas tienen una percepción favorable del servicio brindado en el viaje para conocer las Islas Ballestas, sin embargo, existe un 28% que indica que hay mucho por mejorar iniciando por los agentes de ventas que se gritan y se faltan el respeto, situación que el empleador debe cambiar a través de capacitaciones.

Barrutia (2017) investigó también la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica. Ejecutó una investigación de diseño descriptivo comparativo en una muestra de 56 agencias de viajes y 380 turistas a quienes aplicó una encuesta. Concluye que la satisfacción del turista respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo se encuentra en un nivel medio mientras que desde la visión de los operadores locales de turismo la satisfacción por el servicio que ofrecen es alta.

Quispe (2018), investigó con enfoque descriptivo correlacional no experimental sobre la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica y su correlación con el desarrollo económico, sociocultural y ambiental, encuestando a 60 turistas nacionales y

extranjeros y 60 prestadores de servicios. Concluye que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios turísticos y el desarrollo económico. Asimismo, existe relación significativa de la calidad de los servicios turísticos con el desarrollo sociocultural y el desarrollo ambiental en la región Ica.

ANTECEDENTES NACIONALES

Álvarez Yaguno, L., & Vargas Givera, J. M. (2016). Grado de satisfacción del turista extranjero por el servicio de la Policía de Turismo en la ciudad de Puno, del Año 2015.

El estudio realizado tiene como objetivos describir el grado de satisfacción de los turistas extranjeros por el servicio de la policía de turismo del año 2015. También, determinar el grado de dominio del idioma inglés de la policía de turismo de Puno de acuerdo a los turistas extranjeros que visitan la ciudad. Por otro lado, busca determinar el grado de conocimientos de los principales atractivos turísticos de la ciudad de Puno por la policía de turismo de acuerdo con los turistas extranjeros. En la metodología aplicada, el tipo de investigación es descriptivo, porque detallamos las características de nuestro objeto de estudio que es la Policía de Turismo de Puno, tomando en cuenta todas sus cualidades. Por el lado del diseño de investigación se denomina correlacional, la cual trata de conocer el comportamiento de una variable desde la información obtenida de la otra. Para ello se ha realizado la observación, el apunte de notas como técnica orientada a la institución y la encuesta como instrumento a los turistas extranjeros. En el trabajo realizado se aplicó dos tipos de encuestas aleatoriamente, “expectativa” - “percepción”, es decir, una encuesta antes y otra después de haberse dado el servicio para determinar el gap entre las dimensiones del Servqual. Los resultados obtenidos de esta investigación demuestran que el grado de satisfacción de los turistas extranjeros por el servicio de la policía de turismo en la ciudad de Puno es deficiente, debido a que las percepciones se encuentran por debajo de las expectativas, el resultado del gap de todas las dimensiones que conforman el Servqual fue menor a 0. De las conclusiones se diría que los efectivos de la policía de turismo no se encuentran capacitados plenamente para

satisfacer las necesidades de los turistas extranjeros que arriban a la ciudad de Puno

Barrutia Montoya, N. R. (2017). Tesis de maestría, para obtener la licenciatura en Administración y Hotelería- Universidad Cesar Vallejo, titulada Diagnostico del Sistema Turístico en la Laguna de la Huacachina de la Región de Ica 2016.

La publicación tiene el siguiente contenido. El Oasis de Huacachina se encuentra ubicada en Ica y está entre los 21 destinos impresionantes del mundo y el único en América del Sur en esta categoría. Explicaron también que los desiertos de Huacachina es el destino perfecto para practicar el deporte del sandboarding. Se encuentra oculto entre las doradas dunas del desierto y exhiben en sus páginas una impresionante fotografía junto con 20 lugares considerados como destinos más importantes, enigmáticos y perfectos.

En Huacachina existe un gran número de hoteles con piscinas para tomar sol y brasear la piel, dado el impresionante sol que es propio de la zona todo el año. Es más es el lugar donde se practica el turismo de aventura a través de vehículos areneros llamados también buggy. A continuación, una foto de la revista The Telegraph.

El objetivo de esta investigación fue de estudiar el funcionamiento del sistema turístico en el Oasis. Se sustenta el trabajo en entrevistas a autoridades del turismo de la Región y a turistas, con la finalidad de recibir sus impresiones. Así mismo trató sobre la planta turística, proyectos turísticos, participación de la comunidad, conservación de la laguna y sobre demanda y oferta turística. Las conclusiones son las siguientes:

En Huacachina existe una infraestructura de hospedaje y restaurantes con capacidad para cubrir la demanda de turistas nacionales y extranjeros si se mantendría igual o hasta un incremento de un 10 %.

La capacidad de transporte local estaría cubierta hasta el momento con automóviles colectivos taxis y otros. De igual

manera el transporte interprovincial de Pisco hacia Ica, de Lima a Ica, de Nazca a Ica estaría cubierto por las empresas Soyus, Flores, Cruz del Sur entre otros.

En cuanto a los otros servicios de turismo como tubulares para el turismo de aventura, los servicios financieros no se ha encontrado falta de cobertura.

Sin embargo, existen algunas limitaciones que podrían afectar al turismo nacional como extranjero. Es la seguridad del turista y de su patrimonio que se ha incrementado sustancialmente, las mismas que están registradas en la policía nacional como también en el ministerio Público quien persigue el delito.

El otro factor atentatorio al turismo en Huacachina es la informalidad por parte de algunas empresas de transporte, de agencias de viaje y de comerciantes inescrupulosos concluye la investigación.

Objetivo: Analizar cómo la calidad de servicio influye en la satisfacción del turista en la caseta de información turística de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, año 2018. Métodos: Investigación de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 50000 visitantes a la caseta según la llegada de turistas en semana santa 2018, utilizamos como medida de actitud la escala de Likert con 16 preguntas. Entre dimensiones: fiabilidad, competencia, capacidad de respuesta, empatía. La certeza, fue validada por aplicación de proceso computacional SPSS, Versión 23.0 Resultados: Para medir la correlación que existe entre las variables, se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, obteniéndose el siguiente resultado de la hipótesis principal: existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del turista en la caseta de información turística de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.842, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y

alta. ($p < 0.05$) Conclusión: Los resultados indican que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del turista en la caseta de información turística de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho

(CHAVEZ, 2008), hoy en día los turistas son más exigentes en la cantidad y calidad de los servicios que consumen. “Esta situación obliga a las empresas turísticas a analizar su actual competitividad en relación a la calidad de sus servicios”

(SOTOMAYOR, 2017). La investigación tiene como objetivo “determinar la influencia de la calidad de los servicios turísticos en la satisfacción del turista que visita Wasaí Lodge en el 2017”. Para ello el trabajo de investigación se realiza en tres áreas, que consideramos son muy importantes, en cuanto a la calidad y satisfacción del turista: Respecto al servicio de Guiado; el guía juega un papel fundamental en la empresa, “es la persona quien guía o lidera en el idioma elegible de los visitantes e interpreta la cultura y herencia natural de un lugar”

(manual de buenas prácticas de guías de turismo y operación turística y gestión de servicios, 2007). Alojamiento; “El sector del alojamiento conforma una de las estructuras básicas sobre las que se asienta la actividad turística” (Peris). El alojamiento es una parte fundamental de Wasaí Lodge ya que es el lugar de descanso de los turistas por ello debe ser evaluado constantemente para garantizar la calidad en el servicio. Restaurante; es el lugar donde acude el huésped para degustar de la comida, Wasaí Lodge hace el mayor esfuerzo para complacer los gustos de sus huéspedes y así satisfacer esta necesidad. Hoy en día las actividades turísticas son más especializadas por lo que el personal de la empresa debe ser evaluado, capacitado permanentemente

ANTECEDENTES REGIONALES

Casalda Chávez Evelin Milagros y Ascencio Reyes Luz Irene. 2016, Tesis titulado " impacto ambiental del Turismo en la Laguna de Huacachina como perspectiva de los empresarios turísticos en el Distrito de Ica.

Este estudio trata de estudiar el impacto ambiental del turismo en Huacachina, identificando el nivel de impacto en la laguna, en lo atmosférico, en lo biótico, y antrópico. Se aplicó un estudio a los empresarios de la zona. Los resultados de la investigación dieron sorprendentes evidencias de los altos niveles de contaminación o de impacto al medio ambiente por la actividad turística al punto de provocar la muerte de especies menores como microorganismo, bacterias que determinan el equilibrio ecológico. Así mismo la considerable cantidad de residuos sólidos proveniente de los turistas y de los que visitantes de la localidad sin pernoctar en Huacachina a afectado el medio ambiente, constituyéndose un factor estimulante del impacto ambiental negativo.

La tesis también concluye explicando la necesidad de diseñar políticas proteccionistas del medio ambiente, no solo por parte del gobierno local sino también por el Gobierno Regional y Nacional en estrecha coordinación con el empresariado del turismo.

ALLASI, K. 2018), Trabajo de Investigación para obtener la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, titulada" Turismo accesible para personas con discapacidad en el balneario de Huacachina del Distritode Ica".

La investigación investiga la accesibilidad de los turistas nacionales y extranjeros al Complejo Turístico llamado "El oasis de Huacachina". Es el nombre con el cual es conocido en el exterior como un destino turístico potencial que motiva un

importante flujo de turistas. Se argumenta que la accesibilidad de los discapacitados es considerada como parte de los derechos humanos que debe ser promovido y protegido por el Estado, establecido en la Constitución Política del Estado Peruano en el artículo 1 sobre la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad, son el fin supremo de la sociedad y del Estado. Así mismo en el artículo 2 se refiere al libre desarrollo y bienestar y a la igualdad ante la ley y no a la discriminación por motivo alguno. El reconocimiento al turista extranjero con alguna discapacidad, es tácito por la Constitución y en los tratados Internacionales a la cual el Perú ha suscrito.

En Huacachina se desarrolla el ecoturismo, el turismo de aventura y el costumbrista, a la cual los turistas nacionales y extranjeros con algún tipo de discapacidad, tendrían serias dificultades para la accesibilidad al balneario, quedando insatisfecha sus perspectivas y frustradas sus aspiraciones. Se sustenta también, que la rampla que permite el acceso al balneario de Huacachina se encuentra inhabilitado convirtiéndose en un peligro para quienes intentaran ingresar, lo que implica que no hay accesibilidad al espejo de agua de la laguna, tampoco tendría acceso al paseo en botes en la misma laguna.

Expertos en turismo del Reino Unido en el año 1989, en un informe llamado " Tourism for all", estudio los progresos alcanzados desde el año internacional de los Minusválidos, en cuanto corresponde a los servicios de infraestructura turística de

accesibilidad a los discapacitados. Concluyeron que el avance fue importante creando estas condiciones básicas para su atención.

Sin embargo, poco se ha avanzado en la accesibilidad de los discapacitados en Hucachina, se identificó 16 establecimientos de hospedaje, 12 de ellos no adecuaron sus instalaciones para la accesibilidad de turistas con discapacidad. Los más afectados son los que tienen una discapacidad de sordera, ciegos y con parálisis entre otros.

La oferta de los servicios de hospedajes, restaurantes, turismo de aventura y ecológico, no promocional servicios para los discapacitados solo para turistas con capacidades normales, incumpliendo lo dispuesto en la ley 29973 que se refiere a la Ley General de la persona con discapacidad.

Es así que en ninguno de los restaurantes y hospedajes del balneario de Huacachina que a continuación se enuncia, no cuentan con la accesibilidad para turistas con discapacidad de origen nacional o extranjero sin satisfacción de sus primarias necesidades.

1. Banana's adventure Hostel, no cuenta con accesibilidad para discapacitados.
2. Hotel el Hucachinero, tiene bar, restaurantes y no tiene accesibilidad para discapacitados.
3. El Boulevard, tiene cable, restaurantes sin accesibilidad

4. Carola Lodge, no cuenta con accesibilidad.
5. Hotel Mossone Ica, tiene mini bar sin accesibilidad para discapacitados.
6. Wild Olive Guest House, con aceptación y buena puntuación cliente-precio no tiene accesibilidad para discapacitados.
7. Hosteria Suiza, tiene hasta caja fuerte sin accesibilidad para turistas con discapacidad. Toda la infraestructura turística sin accesibilidad.

Peña (2017), en su investigación básica de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo que le sirvió para su tesis de pregrado, concluye que el 90% de los turistas que acuden a Paracas tienen una percepción favorable del servicio brindado en el viaje para conocer las Islas Ballestas, sin embargo, existe un 28% que indica que hay mucho por mejorar iniciando por los agentes de ventas que se gritan y se faltan el respeto, situación que el empleador debe cambiar a través de capacitaciones.

Barrutia (2017) investigó también la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica. Ejecutó una investigación de diseño descriptivo comparativo en una muestra de 56 agencias de viajes y 380 turistas a quienes aplicó una encuesta. Concluye que la satisfacción del turista respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo se encuentra en un nivel medio mientras que desde la visión de los operadores locales de turismo la satisfacción por el servicio que ofrecen es alta.

Quispe (2018), investigó con enfoque descriptivo correlacional no experimental sobre la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica y su correlación con el desarrollo económico, sociocultural y ambiental, encuestando a 60 turistas nacionales y extranjeros y 60 prestadores de servicios. Concluye que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios turísticos y el desarrollo económico. Asimismo, existe relación significativa de la calidad de los servicios turísticos con el desarrollo sociocultural y el desarrollo ambiental en la región

2.2. BASES TEORICAS

2.1. TEORIAS QUE DAN SUSTENTO A LA INVESTIGACION

Modelo Espacial del turismo de Pearce 2003.

Pearce es el autor del enfoque que mejor nos ayuda a explicar el flujo turístico, la demanda y la oferta turística, por lo tanto, es la teoría en la que se sostiene la investigación, toda vez que Huacachina es un importante destino turístico que genera un flujo turístico nacional e internacional.

Pearce centra su propuesta en la descripción de los tipos de flujos turísticos, en la que ubica a una ciudad con distintos tipos de flujos posibles a los cuales hoy lo llamamos flujo de temporada alta y baja , la misma que depende de la demanda de turistas. Así mismo clasifica a los turistas en dos grandes grupos, los turistas domésticos o locales y extranjeros o receptivos.

La demanda de los residentes o domésticos permite la generación de todos los tipos de flujos de forma continua, que parte de la misma ciudad en el cual se ubica los atractivos y recursos turísticos y sirve de punto de partida para otras ciudades. En nuestro caso Huacachina sería el punto de partida para visitar otros atractivos como la Iglesia del Patrón de Ica El señor de Luren, el cañón de los perdidos, el parque paleontológico, entre otros dentro de la provincia y sería también punto de partida hacia otros destinos de otras provincias como Palpa con petroglifos y Nazca con sus geógrafos. Cabe destacar que Ica y Pisco se han convertido en punto de partida para Cuzco, no obstante, se inició los vuelos directo de Pisco a Cusco.

La demanda de los turistas extranjeros implica visitar la ciudad como destino final o como punto de partida para visitar ciudades próximas. Sostiene también que los turistas son los mantienen vivos los atractivos y las rutas turísticas y en esa línea el Estado y los agentes privados deben orientar sus inversiones con la finalidad de estimular el turismo.

Modelo de Leiper 1979.

Es otro modelo en el cual el autor incorpora un conjunto de elementos e interrelaciones que forman parte del turismo.

Este enfoque hace referencia a la participación activa de un conjunto de factores que se conjugan en el turismo que forma parte de un cuerpo teórico. Así mismo considera en su fundamentación la interrelación del turismo con el conjunto de actividades económicas a través de dos diagramas teóricos. El primero se refiere al elemento geográfico del turismo del cual se desprende el origen, el destino y las rutas de tránsito al cual le llama sistema de turismo. A continuación se reproduce el planteamiento de Leiper:

- *Elementos geográficos:* el espacio emisor de visitantes que constituye la localidad de residencia habitual donde se generan recursos a ser gastados por el turismo, se busca información u se hacen reservas. El espacio receptor es la razón de existencia del turismo, motiva los desplazamientos y recibe los principales efectos de la actividad. El espacio de tránsito comprende todas las localidades por las cuales los turistas pasan hasta llegar al destino...

Características de la laguna de Huacachina.

Es la laguna que se encuentra en medio de los desiertos más grande Ica y del Perú, alberga aguas de color verduzco de procedencia de aguas subterráneas que transitan por las capas de la tierra proveniente las zonas altas de Huancavelica, probablemente de las diversas lagunas de esta región Huancavelicana.

Es una laguna que guarda misteriosos encantos, con arbustos y vegetación diversa que da origen a la presencia de aves y microorganismos que forman parte de la ecología de Huacachina. El encanto ha hecho que la población por generaciones hagan eternos juramentos de amor, los mismos que son imperecederos hasta la muerte escribe el poeta.

La leyenda cuenta que una princesa Inka dotada de una gran belleza se convirtió en una sirena y desde esa época subsiste la idea que de tiempo e tiempo aparece la sirena que representa a la princesa Inka, con canticos un tanto extraños. La historia de Huacachina como un punto turístico preferido por quienes visitan Ica, y aman el encanto de las aguas en medio del desierto

se remonta a los años 40, donde esta se popularizó hasta los actuales tiempos.

En la actualidad los alrededores de la Huacachina se ambientan de tal manera que hasta en la actualidad no existe ningún servicio turístico que falte en el lugar. En los primeros años la atracción se reducía al balneario medicinal, pero en la actualidad el desierto que rodea la laguna también es un atractivo por sí solo y que convoca a los amantes de deportes de aventura para que puedan practicar el sandboard o también el motocrós y el ambiente nocturno que refleja soledad, silencio propicio para el descanso y la meditación.

Ica sigue siendo uno de los destinos favoritos de los peruanos y extranjeros. En el caso del turismo para nacionales durante Semana Santa representó un incremento del 9 % respecto al año 2018, sin duda desean conocer la enigmática laguna de Huacachina. Lo mismo sucede durante los días de feriados largos donde visitan grandes caravanas provenientes de la ciudad de Lima que ascienden a 30 mil turistas.

No hay duda que se experimenta también un fuerte crecimiento de hoteles, restaurantes, agencias de viaje y de transporte que facilitan el ingreso de turistas y que sin duda impulsa a la economía regional y la del sector.

La satisfacción.

La satisfacción es un elemento de gran importancia para los negocios turísticos y se encuentra en el centro de la atención en las relaciones a largo plazo como lo dijera Lambin 2000: pg.216. Dice que los clientes insatisfechos representan un alto poder de destrucción, presentan reclamos algunos solo el 10 % los hacen. Ese silencio se transmite de persona en persona al punto de conducirlo a la extinción. Buscan a su competencia para consumir los mismos productos.

Los estudios demuestran que solo el 3 % dan origen a reclamos, el 30% de los clientes generan problemas con instituciones fiscalizadoras. El cliente insatisfecho nunca más regresa al establecimiento. Estos y otros estudios demuestran lo sensible que es un negocio vinculado a turistas sea nacionales o extranjeros.

MARCO CONCEPTUAL

AGENCIA DE VIAJE

Son las instituciones que se dedican a la venta y la ejecución de paquetes turísticos de viaje o a la venta de productos turísticos.

ATRACTIVO TURISTICO

Son los recursos turísticos a los cuales se le ha incorporado valor agregado o nuevo valor, otorgándole mayor importancia económica.

ACCESIBILIDAD AL TRANSPORTE

Son las facilidades y las instituciones que determinan la accesibilidad de transporte de turistas o de pasajeros.

DEMANDA TURISTICA.

Es la pre disposición de viaje y de gasto del turista nacional y extranjero hacia un destino definido.

DESTINO TURISTICO

Lugar geográfico al que llega un turista con la finalidad de satisfacer sus perspectivas.

ECOTURISMO

Es el turismo ambientalmente responsable de las áreas naturales, con la finalidad de no alterar el equilibrio ecológico.

Prom Perú define como el conjunto de actividades turísticas que privilegia el contacto directo con la naturaleza y tiene como finalidad la conservación de los ecosistemas naturales.

FLUJO TURISTICO

Es el movimiento con regularidad de turistas hacia un definido destino con una permanencia mayor a un día.

PAQUETE TURISTICO

Es el producto turístico ofrecido al consumidor conformado por más de dos elementos del viaje.

TURISMO SOSTENIBLE

La OMT define como la actividad sustentada y persistente sin que afecte en su tendencia factores externos e internos y que contribuye al desarrollo económico.

TURISMO SUSTENTABLE

Este tipo de turismo tiene como propósito la participación real de la comunidad en todas las etapas del proceso turístico, generando importantes beneficios a la población.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Los servicios básicos que ofrece el Oasis de Huacachina impactan positivamente en el nivel de satisfacción del turista extranjero en el primer semestre del 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

H.E.1.

Los servicios de hospedaje y restaurantes que ofrece el Oasis de Huacachina impactan considerablemente en el nivel de satisfacción del turista extranjero en el primer semestre del 2019.

H.E.2

Los servicios de seguridad que ofrece el Oasis de Huacachina impactan considerablemente en el nivel de satisfacción del turista extranjero en el primer semestre del 2019.

3.2. Sistema de Variables

3.2.1. **Variable independiente:** Servicios básicos.

3.2.2. **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción.

Variables intervinientes: Servicios de hospedaje, de restaurantes, de transportes y atractivos turísticos.

3.3. Operacionalización de variable

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE Servicios Básicos X	Los servicios básicos se refieren a los hospedajes, restaurantes, servicios de transporte y los atractivos turísticos.	Índice de influencia de los servicios básicos X1	Alta, media o bajo nivel de satisfacción
		X2, nivel de atención de los servicios básicos	
VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de satisfacción Y	Es la intensidad de satisfacción y optimización de las perspectivas del turista extranjero	Satisfacción alta de los servicios de hospedaje, restaurantes, seguridad y atractivos turísticos Y1	Alta, media o bajo nivel
		Y2 Satisfacción media de los servicios de hospedaje, restaurantes, seguridad y atractivos turísticos.	

CAPITULO IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

IV. METODOLOGÍA OPERATIVA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipos y niveles de Investigación.

4.1.1. Tipos de Investigación.

La investigación es de tipo Básica, es llamada también pura o investigación fundamental. Se le considerada como la base del conocimiento humano, cuya finalidad es la de obtener y recopilar información para construir una estructura de conocimiento valido y verificable, que van sumando a los obtenidos a través del respecto a la lagunade Huacachina único en su género en América Latina.

El objetivo de la investigación descriptiva es conocer las características de la causalidad y las consecuencias del fenómeno turístico en la localidad de Ica, describiéndolo e interpretándolo. Investigación Explicativa, es aquel tipo de investigación que busca encontrar y explicar las causalidades del fenómeno turístico.

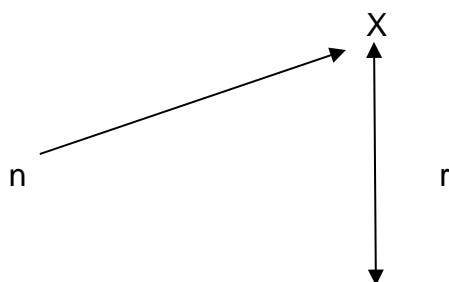
4.1.1. Niveles de Investigación.

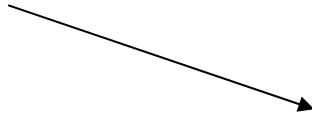
El nivel es no experimental, ya que no existe manipulación de variables:

De carácter exploratoria, descriptiva, explicativa, no experimental

4.2. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es de la forma siguiente:





Y

Dónde:

n : Observaciones de la realidad .

X : Variable Dependiente.

Y : Variable Independiente.

r : Coeficiente de correlación.

La investigación que desarrollo es de tipo básico no experimental cuantitativa y le corresponde el diseño transversal, está orientada a la recolección de datos en un solo momento y en un mismo horizonte de tiempo, primer semestre del 2019, en el Oasis de Huacachina ubicado en el Departamento de Ica

El diseño transversal correlacional coadyuva a describir las relaciones entre las variables dependiente e independiente de la investigación. Con este diseño se pretende encontrar las causas y determinar los niveles de influencia de los servicios básicos y la satisfacción del turista extranjero.

En la investigación se utiliza el diseño de tendencia predictivo, con la finalidad de estimar el comportamiento de la variable dependiente que es el nivel de satisfacción del turista extranjero.

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

La población está constituida por el total de los turistas extranjeros

que visitaron la laguna de Huacachina el día de la aplicación del instrumento de investigación

4.3.2. Muestra.

La muestra es aleatoria, arbitraria y criterial, respecto a los turistas extranjeros que visitaron la Huacachina. La muestra fue tomada en la misma laguna de Huacachina.

M – 100

La muestra es por conveniencia, criterial

Fue aplicada mediante la utilización de un instrumento de investigación.

Relacionada con los ítems de las dimensiones.

Según Hernández la muestra se halla con la ecuación planteada. En el caso de la investigación no se utilizará la citada ecuación. Sin embargo, lo planteamos sin efecto.

2

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

E (N-1) + Z. P. Q

En donde:

n = Muestra.

M = Universo.

Z = Nivel de confianza adoptado.

(Sigmas) =2

E = Error muestra = 5

P = Prevalencia estimada de la presencia en el universo de la Variable estudiada. =100

Q = Prevalencia de la ausencia de la variable estudiada en Universo (P) = 100

Para la investigación la muestra de la investigación es determinada de manera intencional. Es decir, la muestra propuesta es de 100 turistas extranjeros mayores de 18 años entre hombre y mujeres en la misma proporción de diferente nacionalidad.

4.4. Método y técnicas de la Investigación.

En el trabajo de investigación relativo al grado de satisfacción del turista extranjero en Huacachina, se utiliza el método descriptivo y aplicativo.

4.5. Métodos de recolección de datos.

Es transversal la investigación y corresponde determinar el método o los métodos que se utilizarán en la recolección de datos. Un instrumento de recolección de datos son los recursos que nos permitirá observar el fenómeno y obtener información válida para procesarlo e interpretarlo.

La observación, las entrevistas y las encuestas son técnicas seleccionadas que se utilizó, priorizando el método de la encuesta con la finalidad de obtener información primaria directamente de los encuestados, los mismos que serán aplicados a través de los instrumentos de investigación. En consecuencia, se utiliza el método cuantitativo- predictivo como procedimiento de investigación.

4.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio es de tipo básico, las técnicas que se emplearon en la presente investigación exponen a continuación:

Técnicas de Recolección:

- **Técnicas de observación.-** La observación simple a través de los sentidos o con la metodología científica y la información existente relativa a la percepción de la población y de la muestra,.
- **Técnicas bibliográficas.-** Se ha procedido a la descripción

detallada de cada uno de los factores de la teoría turística, concepciones y enfoques, que han permitido fundamentar las ideas principales de la investigación para darles un sustento teórico con carácter científico.

- **Técnicas de fichajes.-** Permite la organización adecuada de la información que se posee a través de las fichas de observación, fichas bibliográficas, fichas de actividades, entre otras entre otras estructuradas previamente para la recolección de datos.
- **Técnicas de información electrónica.-** La información virtual como el Internet, multimedia, modem y otros son las que se utiliza en la presente investigación no solo para investigar los antecedentes de la investigación sino también respecto a los enfoques del turismo.
- **Encuestas.-** Son las que se obtendrán en el cercado del distrito de Ica- Huacachina, es el área geográfica donde se desarrolla la investigación.
- **Técnica de registro.** Permite al investigador ordenar y registrar la información por jerarquía, por importancia y por fuente. Es decir, los indicadores jerárquicos son los niveles de satisfacción alto nivel, nivel medio y bajo nivel.

Instrumentos:

Los instrumentos son los siguientes:

- **Fichas bibliográficas.-** Son instrumentos que sirven para recoger información teórica en los textos y trabajos de investigación, de los aspectos más relevantes que permitan la fundamentación de los temas tratados en la investigación. Recabar información de fuentes básicas es la función de estas fichas bibliográficas.
- **Fichas de actividades cognitivas.-** Son las programadas en un calendario específico, que señala la realización de las actividades de la investigación.
- **Fichas de observaciones.-** Es útil para realizar un registro acerca de la existencia física de los indicadores en la presente investigación, en ella se registra las informaciones respecto a las tendencias del fenómeno turístico, es decir en la tendencia del flujo turístico externo.
- **Tabla de valoraciones.-** Se refiere a los indicadores establecidos en los registros, tales indicadores son el nivel alto, medio y bajo nivel de satisfacción de las expectativas del turista que viene de afuera.
- **Cuestionarios.-** Es el conjunto de preguntas organizadas en estricta relación lógica, que deben ser respondidas por los encuestados en el centro poblado de Huacachina para interpretarlos y analizarlos.
- **Ficha de Registro.** Herramienta que registra las observaciones de tendencia, caracteres del turismo receptivo.

4.6. Técnicas de análisis de datos.

Las técnicas son herramientas para organizar, describir y analizar los datos, obtenidos con los instrumentos de la investigación.

Los datos cuantitativos recopilados en las encuestas a los turistas extranjeros, se organizan en una matriz, es una técnica que se utiliza en

la tabulación matricial. El análisis de datos se efectúa teniendo en cuenta la matriz construida en Excel u otro programa digital. En efecto la técnica de análisis cuantitativo, es la que se utiliza en la presente investigación que tiene por objeto determinar el nivel de satisfacción del turista extranjero.

El análisis descriptivo. - Permite describir la información acopiada a través de las encuestas de forma siguiente:

- Tabulación de datos

- Construcción de cuadros estadísticos

- Elaboración de gráficos estadísticos.

- Análisis e interpretación de resultados.

- Discusión de resultados

4.7. Cronograma de Investigación.

Programa de Actividades

CGBBCCCCTIEMPO ACTIVIDADES	2019					
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	Set
FASE PLANIFICACIÓN						
Formulación de la Investigación	x					
Definición del título	x	x				
FASE EJECUCIÓN						
Prueba y ajuste de instrumentos			x			
Recopilación de datos			x	x		
Tabulación y organización de datos				x		
Análisis e interpretación				x	x	
Redacción e informe de investigación					x	
FASE EVUALUACIÓN						
Revisión y aprobación del informe						x
Sustentación						x

4.8. Presupuesto

Presupuesto de gastos

9.1.	RECURSOSHUMANOS	Unidad	S/.	Total S/.
	Asesoría		1000.00	
	Asistente		350.00	1,350.00
9.2.	SERVICIOS			
	De tipiado	300 pág.	400.00	
	De fotocopia	4 millares	400.00	
	Anillado	10 unid.	150.00	
	De internet	50 horas	100.00	
	Transporte	30 serv.	350.00	
	Telefonía	150 call	100.00	
	otros	.	50.00	1550.00
9.3.	MATERIALES			
	Papel de 80 gm. Fotocopia	4 millares	100.00	
	Cartulinas	8 unid.	12.00	
	Plumones	8 unid.	16.00	
	Corrector	4 unid.	8.00	36.00
9.4.	IMPREVISTOS			
	Varios-		650.00	650.00
TOTAL				S/ 3,586.00

V. RESULTADOS.

ENCUESTA

ENCUESTAS EJECUTADAS A 100 TURISTAS EXTRANJEROS EN EL OASIS DE HUCACHINA EN EL CENTRO POBLADO DE HUCACHINICA, SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LOS SERVICIOS BASICOS.

La muestra de turistas extranjeros a quienes se aplicará la encuesta es de 100, Los encuestados son de diferente nacionalidad entre ellos americanos, brasileños, Asiáticos y Europeos.

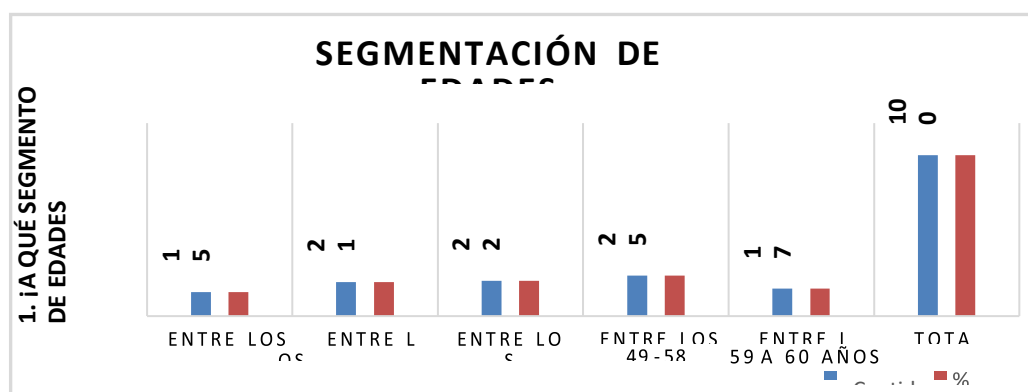
La muestra se determinó en base al criterio de la selección arbitraria.

El cuestionario como instrumento de Investigación está constituido de preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple, aplicada a las variables de la investigación.

Tabla N°1: Segmentación de edades.

1. ¿A qué segmento de edades pertenece?

Concepto	Cantidad	%
Entre los 18-28	15	15
Entre los 29-38	21	21
Entre los 39-48	22	22
Entre los 49-58	25	25
Entre los 59 a 60 años	17	17
TOTAL	100	100



Interpretación:

Con esta pregunta se quiso conocer el segmento poblacional encuestado, es decir se quiso conocer el grupo de edades a que pertenece el turista encuestado. La razón que nos indujo a preguntar su edad, es porque los juicios que emita en cada pregunta pueden variar en cada segmento poblacional encuestado.

En ese sentido, solo el 36 % se encuentra entre los entre los 18 y 38 años, un poco más del tercio de los encuestados se encuentra en grupo, los mismos que tienen opiniones de juicio parecido.

El grupo poblacional de 39 a 58 años son los turistas encuestados con costumbres y opiniones parecidas que representan el 42%.

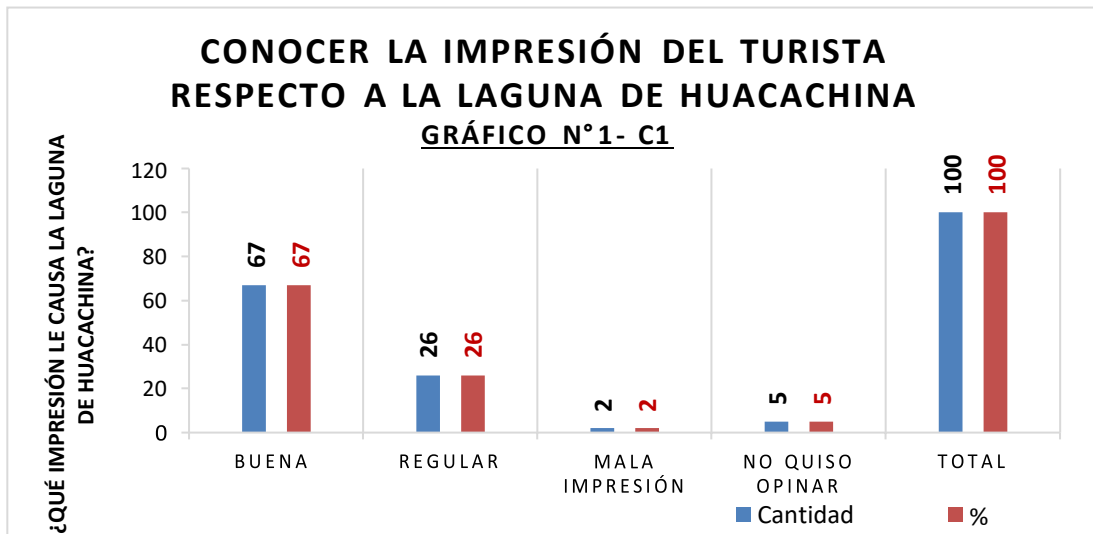
CUESTIONARIO ESPECÍFICO

Variable: Nivel de satisfacción

Tabla N° 1: Conocer la impresión del turista respecto a la laguna de Huacachina.

1. ¿Qué impresión le causa la laguna de Huacachina?

Concepto	Cantidad	%
Buena	67	67
Regular	26	26
Mala impresión	2	2
No quiso opinar	5	5
TOTAL	100	100



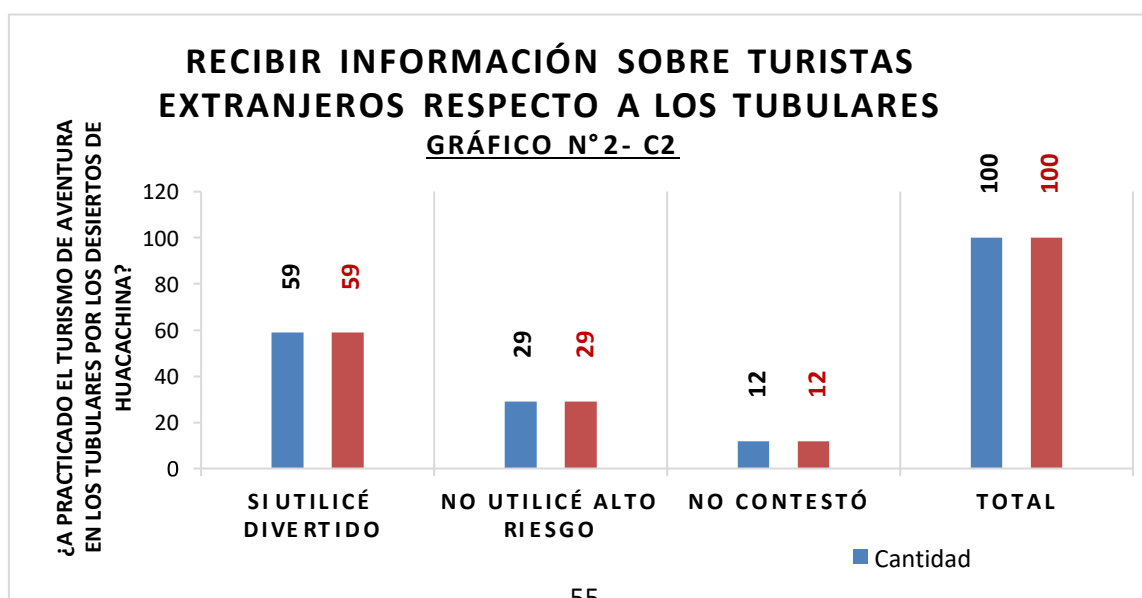
Interpretación:

El estudio ha comprobado que existe una **buena** impresión del turista extranjero respecto a la Laguna de Huacachina en el primer semestre del año 2019. Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa luego de realizar una encuesta sobre los niveles de satisfacción de un total de 100% encuestados, donde se trabajó la variable de satisfacción; tenemos como resultado que 67% tienen una BUENA impresión, mientras que 26% tienen una impresión REGULAR, 2% tienen una MALA IMPRESIÓN y 5% NO QUISO OPINAR.

Tabla N° 2: Recibir información sobre turistas extranjeros respecto a lostubulares.

2.- ¿Ha practicado el turismo de aventura en los tubulares por los desiertos de Huacachina? Explique.

Concepto	Cantidad	%
Si utilicé divertido	59	59
No utilicé alto riesgo	29	29
No contestó	12	12
TOTAL	100	100



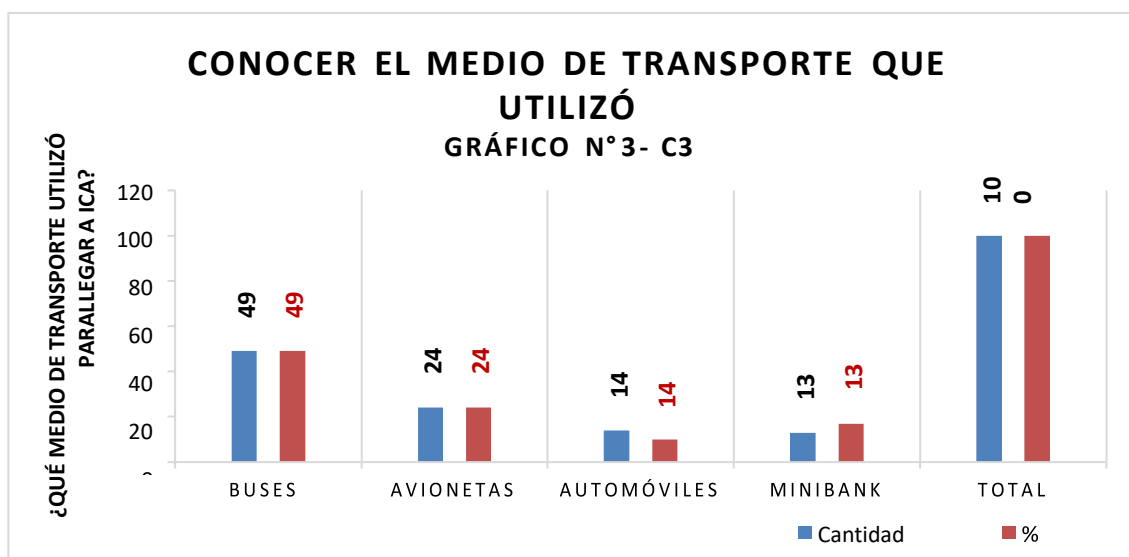
Interpretación:

El estudio ha comprobado que luego de haber recibido información turística respecto a los tubulares; Los turistas extranjeros han practicado el turismo de aventura en los tubulares por los Desiertos de Huacachina en el primer semestre del año 2019. Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa luego de los estudios realizados sobre los niveles de satisfacción de un total del 100% encuestados, donde se trabajó la variable de satisfacción; teniendo como resultado que 59% SÍ UTILIZÓ Y LE PARECIO DIVERTIDO, mientras que 29% NO UTILIZÓ POR EL ALTO RIESGO, 12% NO CONTESTO. Teniendo como resultado que los turistas extranjeros si utilizaron los tubulares como deporte de aventura.

Tabla N°3: Conocer el medio de transporte que utilizó.

3. ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Ica?

Concepto	Cantidad	%
Buses	49	49
Avionetas	24	24
Automóviles	14	14
Minibank	13	13
TOTAL	100	100



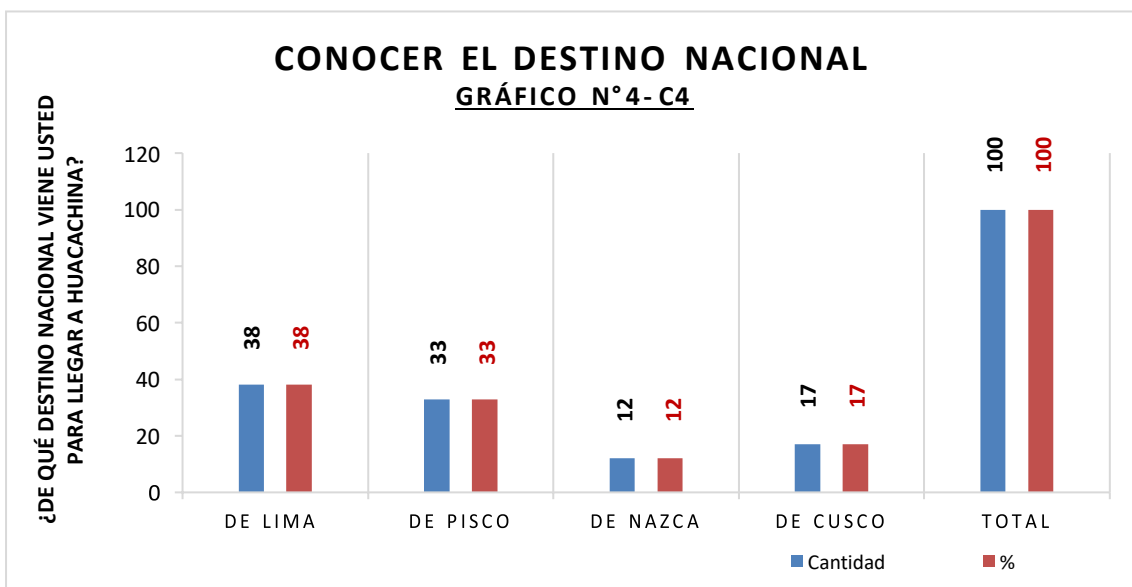
Interpretación:

El estudio ha comprobado que respecto al Medio de Transporte que ha utilizado los turistas extranjeros para llegar a Ica, para visitar la Laguna de Huacachina en el primer semestre del año 2019. Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa luego de los estudios realizados sobre los niveles de satisfacción de un total del 100% encuestados, donde se trabajó la variable de satisfacción; teniendo como resultado que 49% llegaron en BUS, mientras que 24% en AVIONETA, 14% en AUTOMÓVILES y 13% en MINIBANK. Teniendo como resultado que el medio de transporte que más prefieren los turistas extranjeros es en BUSES.

Tabla N°4: Conocer el destino nacional.

4. ¿De qué destino nacional viene usted para llegar a Huacachina?

Concepto	Cantidad	%
De Lima	38	38
De Pisco	33	33
De Nazca	12	12
De Cusco	17	17
TOTAL	100	100



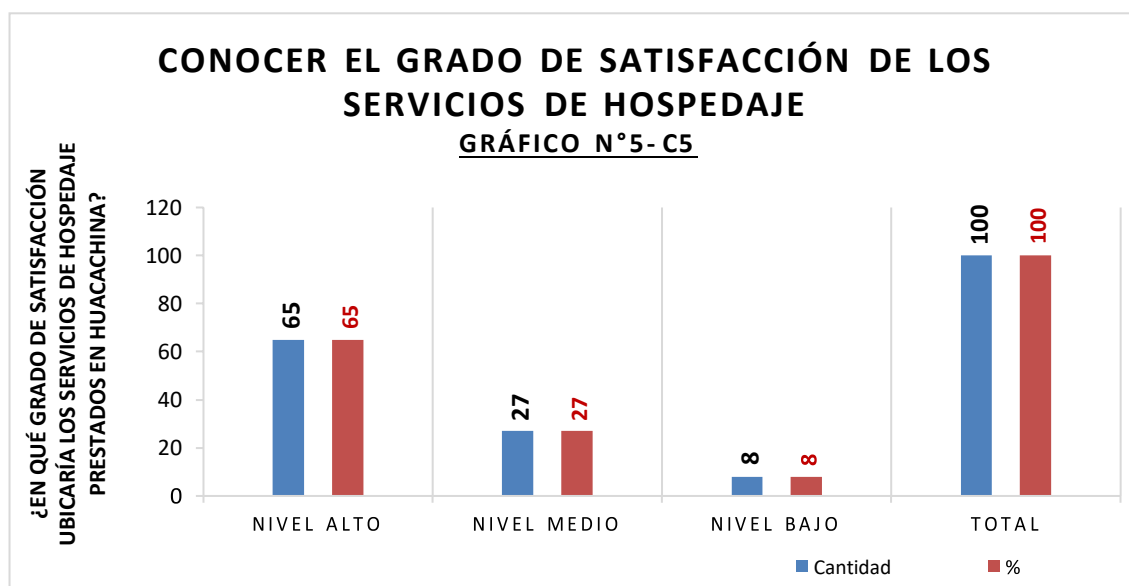
Interpretación:

El estudio ha comprobado que el Destino Nacional de origen de los Turistas Extranjero que visitan la Laguna de Huacachina durante el primer semestre del año 2019, es Lima. Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa que del 100% de encuestados, donde se trabajó la variable de satisfacción; teniendo como resultado que 38% llegaron desde LIMA, mientras que 33% de PISCO, 12% de NAZCA y 17% desde CUSC.

Tabla N°5: Conocer el grado de satisfacción de los servicios de hospedaje.

5. ¿En qué grado de satisfacción ubicaría los servicios de hospedaje prestados en Huacachina?.

Concepto	Cantidad	%
Nivel alto	65	65
Nivel medio	27	27
Nivel bajo	8	8
TOTAL	100	100



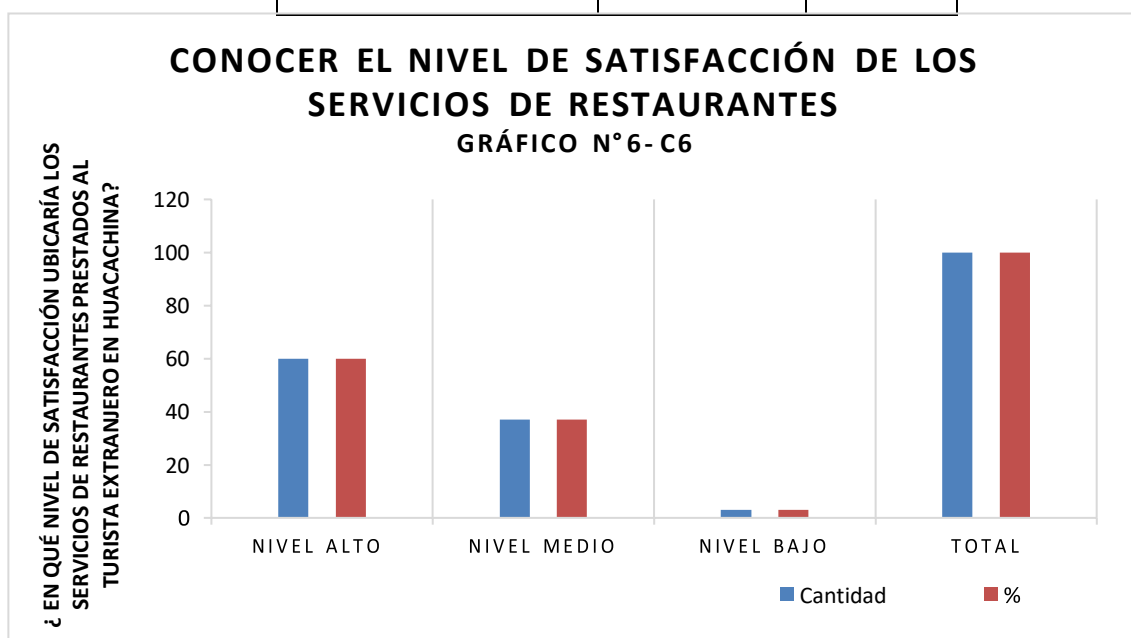
Interpretación:

El estudio ha comprobado que el Grado de satisfacción por parte de los Turistas Extranjeros sobre los Servicios de Hospedaje encontrados cerca al oasis de la Laguna de Huacachina durante el primer semestre del año 2019, es ALTO. Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa que del 100% de encuestados, el 65% manifiestan que el nivel de satisfacción es ALTO, mientras que 27% dicen que es MEDIO y 8% dicen que es BAJO.

Tabla No 6: Conocer el nivel de satisfacción de los servicios de restaurantes

6.- ¿En qué nivel de satisfacción ubicaría los servicios de restaurantes prestados al turista extranjero en Huacachina?

Concepto	Cantidad	%
Nivel alto	60	60
Nivel medio	37	37
Nivel bajo	3	3
TOTAL	100	100



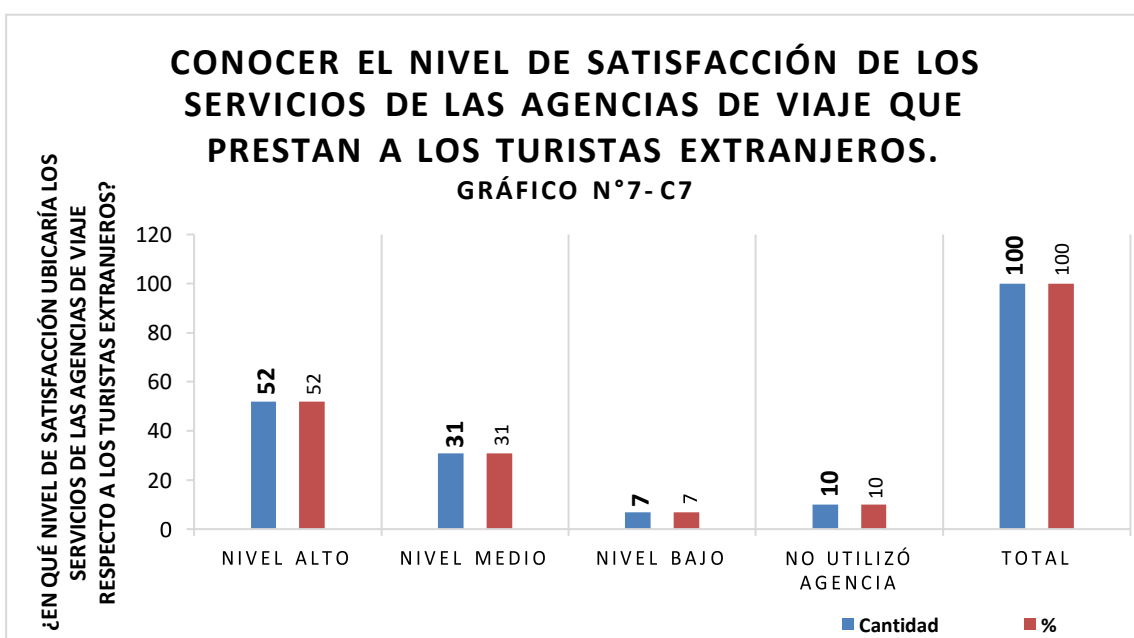
Interpretación:

El estudio ha comprobado que el Grado de satisfacción por parte de los Turistas Extranjeros sobre los Servicios de Restaurantes encontrados en la Laguna de Huacachina durante el primer semestre del año 2019, es ALTO.

Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa que del 100% de encuestados, el 60% manifiestan que el nivel de satisfacción es ALTO, mientras que 37% dicen que es MEDIO y 3% dicen que es BAJO. Tabla N°7: Conocer el nivel de satisfacción de los servicios de las agencias de viaje que prestan a los turistas extranjeros

7. ¿En qué nivel de satisfacción ubicaría los servicios de las agencias de viaje respecto a los turistas extranjeros?

Concepto	Cantidad	%
Nivel alto	52	52
Nivel medio	31	31
Nivel bajo	7	7
No utilizó agencia	10	10
TOTAL	100	100



Interpretación:

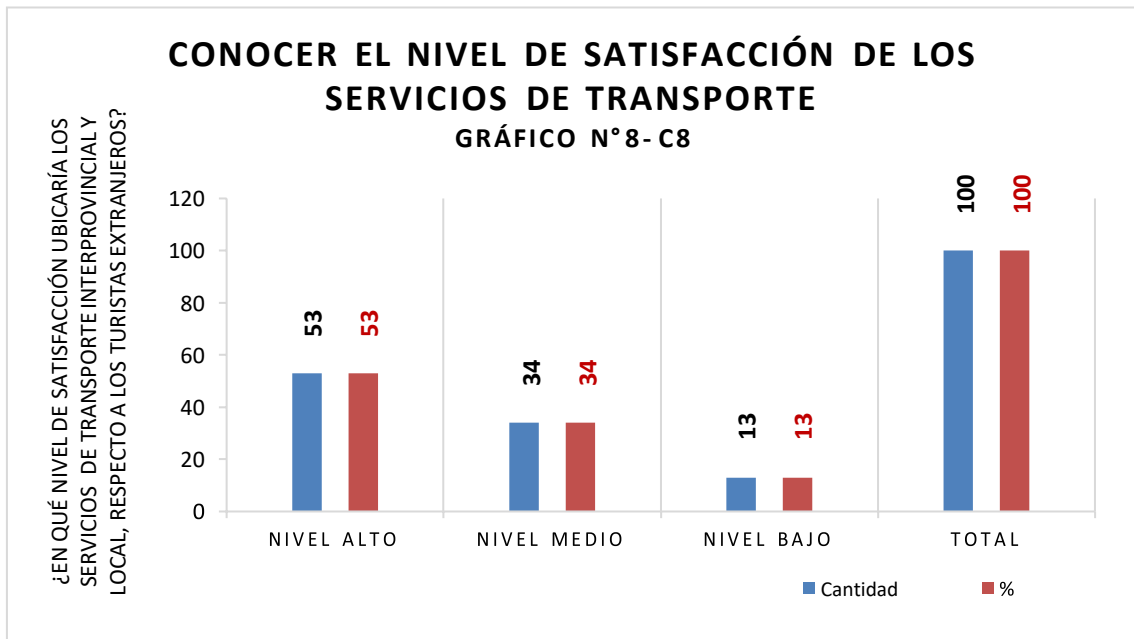
El estudio ha comprobado que el Grado de satisfacción por parte de los Turistas Extranjeros sobre los Servicios de las Agencias de Viaje que prestan a los Turistas Extranjeros.

Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa que del 100% de encuestados, el 52% manifiestan que el nivel de satisfacción es ALTO, mientras que 31% dicen que es MEDIO, 7% dicen que es BAJO y 10% NO UTILIZÓ AGENCIA.

Tabla N°8: Conocer el nivel de satisfacción de los servicios de transporte

8. ¿En qué nivel de satisfacción ubicaría los servicios de transporte interprovincial y local, respecto a los turistas extranjeros?

Concepto	Cantidad	%
Nivel Alto	53	53
Nivel medio	34	34
Nivel bajo	13	13
TOTAL	100	100



Interpretación:

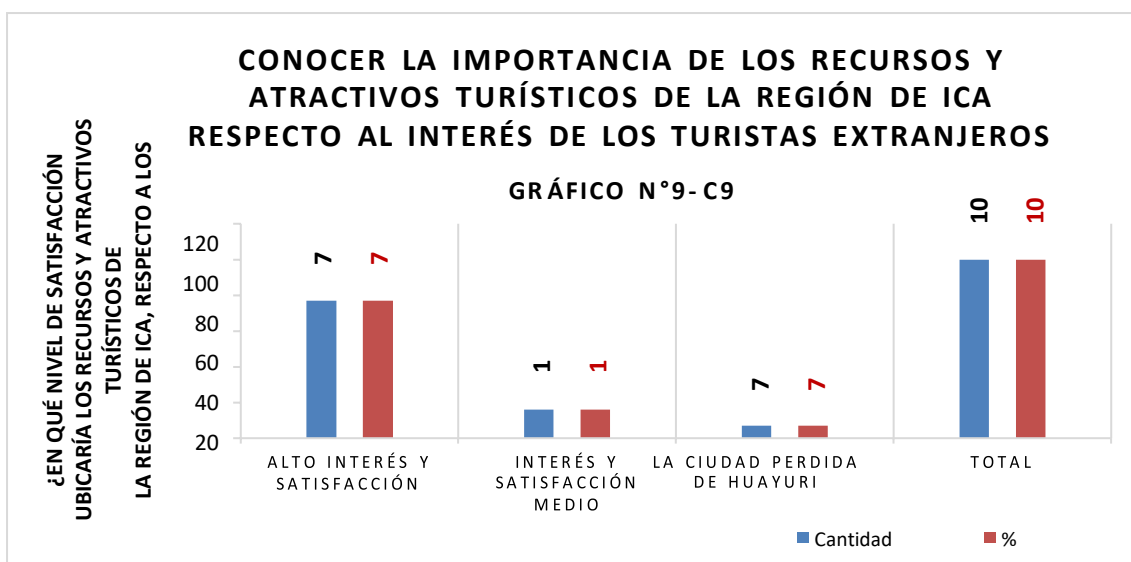
El estudio ha comprobado que el grado de satisfacción por parte de los Turistas Extranjeros sobre los Servicios de Transporte Interprovincial y Local, utilizados para transportarse a la Laguna de Huacachina durante el primer semestre del año 2019, es ALTO.

Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa que del 100% de encuestados, el 53% manifiestan que el nivel de satisfacción es ALTO, mientras que 34% dicen que es MEDIO y 13% dicen que es BAJO.

Tabla No 9: Conocer la importancia de los recursos y atractivos turísticos de la Región de Ica respecto al interés de los turistas extranjeros.

9. ¿En qué nivel de satisfacción ubicaría los recursos y atractivos turísticos de la región de Ica, respecto a los turistas extranjeros?

Concepto	Cantidad	%
Alto interés y satisfacción	77	77
Interés y satisfacción medio	16	16
La ciudad perdida de Huayuri	7	7
TOTAL	100	100



Interpretación:

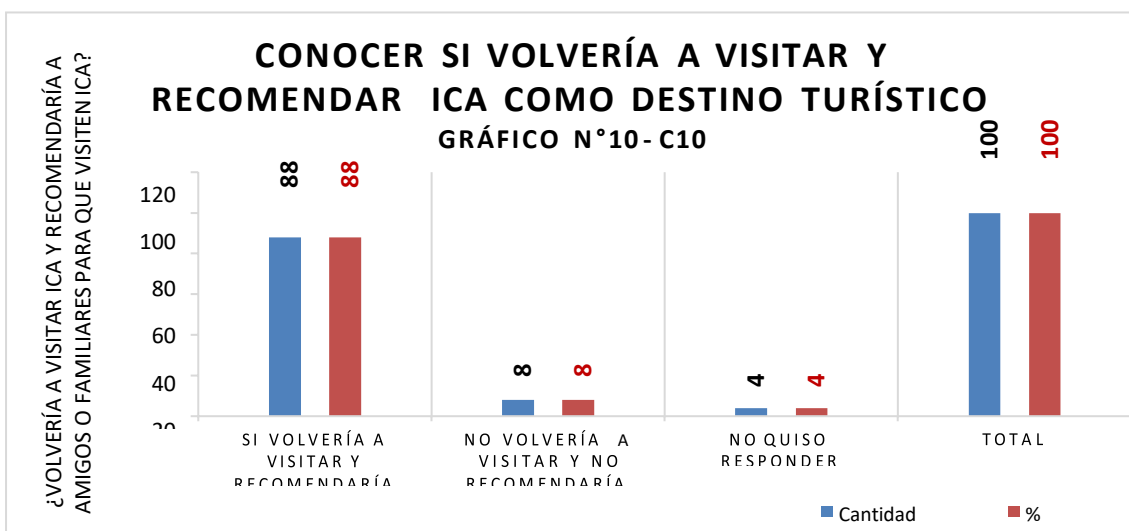
El estudio ha comprobado que el grado de interés por parte de los Turistas Extranjeros sobre Recursos y Atractivos Turísticos de la Región Ica y a la vez el grado de satisfacción, durante el primer semestre del año 2019, es ALTO INTERÉS y de SATISFACCIÓN.

Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa que del 100% de encuestados, el 77 % manifiestan que el nivel de satisfacción es ALTO INTERÉS y de SATISFACCIÓN, mientras que 16 % dicen que el nivel de satisfacción es INTERÉS y de SATISFACCIÓN MEDIO y 7 % dicen que conocen LA CIUDAD PERDIDA DE HUAYURI.

Tabla N°10: Conocer si volvería a visitar y recomendar Ica como destino Turístico

10. ¿Volvería a visitar Ica y recomendaría a amigos o familiares para que visiten Ica?

Concepto	Cantidad	%
Si volvería a visitar y recomendaría	88	88
No volvería a visitar y no recomendaría	8	8
No quiso responder	4	4
TOTAL	100	100



Interpretación:

El estudio ha comprobado que los turistas extranjeros que visitan la Laguna de Huacachina en el primer semestre del año 2019, dan como resultado que SI VOLVERÍA A VISITAR Y RECOMENDARÍA.

Así lo demuestran los resultados obtenidos en esta investigación donde se observa luego de los estudios realizados sobre los niveles de satisfacción de un total del 100% encuestados, donde se trabajó la variable de satisfacción; teniendo como resultado que 88% SI VOLVERÍA A VISITAR Y RECOMENDARÍA, mientras que 8 % NO VOLVERÍA A VISITAR Y NO RECOMENDARÍA y el 4% NO QUISO RESPONDER.

CONCLUSIONES

1. Los encuestados son turistas extranjeros hombres y mujeres de diversa nacionalidad en proporciones cercanas 49 % de mujeres y 50% de hombres mayores de 18 años. El grueso de los turistas se encuentra en el intervalo de 29 a 58 años de edad.
2. Los turistas extranjeros tienen una buena impresión sobre el Oasis de Huacachina, y se muestran maravillados con la formación geográfica e hidrológica del Oasis de América como lo llaman algunos estudiosos.
3. Los medios de transporte utilizados por los turistas extranjeros son las avionetas y los buses, tomados desde Lima a pisco o directamente a la ciudad de Ica en un 73 % y la diferencia de 27 % utilizan los automóviles y las minivans.
4. El turista que llega a Huacachina llega primero a la ciudad de Lima, para luego trasladarse a la ciudad de Pisco-Paracas y luego a la ciudad Ica- Huacachina. Los Turistas extranjeros que toman esta ruta son el 71%, la otra parte de 29% toman otras rutas.
5. Los turistas extranjeros encuestados expresan su satisfacción plena en un 65% y 27% indican su satisfacción media, sumando ambas hacen el 92 % con satisfacción aceptable o moderada en los servicios de hospedaje. Sin embargo hay un 8 % que expresan su disconformidad que al averiguar un poco más encontramos respuestas extremadamente preocupante como causas de la insatisfacción, es la inseguridad y el consumo de estupefacientes a discreción.
6. El nivel de satisfacción de los restaurantes es de 60 % de nivel alto, un 37% es media sumando ambas son de 97% de satisfacción aceptable. Este

indicador es menor que el de los hospedajes con 8% de inaceptable y en restaurantes solo es 3%. El factor que determina la aceptación de los servicios de restaurantes de 97% es principalmente por la calidad de la gastronomía y los productos agrarios con particularidades especiales y diferenciadas

7. Se preguntó sobre las agencias de viaje el 90% utilizó las agencias de viaje y el 10% no intermedio con las agencias. En un 52 % opinaron a favor de la alta satisfacción, el 31 % optaron por una satisfacción media y un 7% con insatisfacción de estos servicios. Si juntamos los indicadores de alta y media satisfacción se concluye diciendo que el grado de satisfacción es aceptable.
8. La tendencia es parecida para el caso de la pregunta sobre la satisfacción de los medios de transporte interprovincial y local. En ambos casos es positiva la satisfacción.

Con respecto a los recursos y atractivos turísticos la impresión que generó es extraordinaria, quedando maravillado con la riqueza turística de Ica y del Perú.

9. Se preguntó y también sobre la posibilidad de volver a la ciudad de Ica y si recomendarían a sus familiares y amigos, la respuesta fue contundente en el sentido que si regresarían a Ica y al Perú y que si recomendarían.
10. Sobre este reconocimiento a los hospedajes, restaurantes, agencias de viaje y los recursos y atractivos turísticos por parte del turista extranjero, debe convertirse en un gran reto no solo para mantener este reconocimiento sino también para reconvertir ese porcentaje negativo respecto a la satisfacción de sus perspectivas.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar un plan integral sería una buena medida que las autoridades deberían adoptar para mantener los niveles de satisfacción. Que el turismo sea prioritario y de interés de la comunidad. Que sea aplicable y no quede en el papel como en otras oportunidades.
2. Desarrollar un plan de promoción para la inversión privada en la ciudad de Ica y en Huacachina es prioritario para el desarrollo es mi opinión.
3. Desarrollar un plan de fortalecimiento de la conciencia turística en la población y en los turistas nacionales y extranjeros para el cuidado de la ciudad, de los atractivos turísticos.
4. Debe constituirse con urgencia un órgano Consultivo, constituido por representantes del sector público y privado, para enfrentar los problemas encontrados en Huacachina
5. Mejorar las políticas de seguridad frente al turista nacional y extranjero sobre su vida, su salud y su patrimonio.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Anierte Hernández, N. (15 de ene. de 2023). Servicios de calidad. Recuperado el 14 de feb. de 2023, de Blog: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
2. Barrutia Montoya, N. R. (2017). Tesis de maestría. Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo. Universidad de San Martín de Porres, Ica. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3459>
3. Callo Delgado, J. (2017). Tesis de pregrado. Calidad del servicio y satisfacción del turista en la excursión a la montaña Vininkunca 2017. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1237>
4. Casalda Chávez Evelin Milagros y Ascencio Reyes Luz Irene. 2016, Tesis titulado " impacto ambiental del Turismo en la Laguna de Huacachina como perspectiva de los empresarios turísticos en el Distrito de Ica
5. Guerrero González, P. E., & Ramos Mendoza, J. R. (2014). Introducción al turismo. México: Grupo Editorial Patria. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
6. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education. Izaguirre Sotomayor, M. H. (2014). Gestión de marketing de servicios turísticos y hoteleros. Bogotá: ECOE Ediciones.
7. Johns, N., Turgay, A., & Karatepe, O. M. (25 de ene. de 2004). Medición de la calidad del servicio de los agentes de viajes: evidencia del norte de Chipre. The Service Industries Journal, 24(3), 82-100. doi:10.1080/0264206042000247777
8. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia (6ta. ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de 48 <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
9. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia (7ma. ed.). (L. E. Pineda Ayala, Trad.) México: Pearson. Obtenido de <https://bit.ly/3Jf2OFi>
10. Martínez Bencardino, C. (2012). Estadística y muestreo (Vol. 13va). Bogotá: Ecoe

- Ediciones. Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez
11. Paucar, A. (2014). Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (4ta. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
 12. Peña García, R. M. (2017). Tesis de pregrado. Los Tours a las Islas Ballestas y calidad de atención a los turistas 2017. Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", Paracas, Ica.
 13. Pérez Fernández de Velasco, J. A. (1994). Gestión de la Calidad Empresarial, Calidad en los Servicios y Atención al Cliente – Calidad Total. España: Editorial Madrid. Pérez Rivera, J. (25 de nov. de 2019). Correlación con SPSS. Recuperado el 10 de mar. de 2023, de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=g8sl2yoeqGo>
 14. Quevedo Carranza, Y. A. (2018). Tesis de maestría. La percepción de la calidad en el servicio al cliente de las agencias de viajes en Miraflores, a través de un análisis cualitativo, casos: Costamar Travel, Domiruth Travel y Nuevo Mundo Viajes, 2015. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3808>
 15. Quispe Yupa, L. F. (2018). Tesis de maestría. Calidad de los servicios turísticos en la gestión y desarrollo del turismo de la provincia de Ica. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Ica. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3057>
 16. Reyes, N. (2014). Tesina para optar título. Flor del Servicio en la Universidad Abierta Interamericana. Identificación y análisis de los "otros" servicios que ofrece la facultad. Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Argentina. Obtenido de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115961.pdf>
 17. Rogel Villacis, J. L., Alava Pisco, L. G., & Bastidas Cadena, J. A. (2016). Tesis de pregrado. Estudio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz. Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado el 02 de ene. de 2022, <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10472>
 18. Romero Vera, A. D. (2017). Tesis para el grado de maestría. Diseño de una estrategia para fomentar la gestión en la calidad del servicio turístico en la reserva de producción Faunística Puntilla de Santa Elena. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/22323>
 19. Smith, V. L. (2013). Antropología y Turismo. En Compiladores, E. Araujo Bocangel,

- V. Torres Lezama, & V. Torres Lezama (Ed.), Antropología del turismo. La industria sin chimeneas (págs. 07-20). Qosqo, Perú: Impresiones Gráficas Meta Color S.R.L. Recuperado el 23 de dic. de 2022, de https://www.academia.edu/19989491/ANTROPOLOG%C3%8DA_DEL_TURISMO_La_industria_sin_chimeneas 49
20. Vara-Horna, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Obtenido de www.aristidesvara.net
 21. Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Blanco, I. (2011). Analysis of quality of service and customer satisfaction in two five-star hotels in the city of Cartagena (Colombia) by structural equation model. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. doi:10.4067/S0718-33052011000300011
 22. Zárraga Cano, L., Solís González, G. A., & Holanda, J. (febrero de 2014). Percepciones Turísticas Sobre el Servicio en Parques Recreativos: Evidencia de Quintana Roo, México. *Revista Internacional de Gestión e Investigación de Mercados*, 6(2), 53-66. Recuperado el 26 de dic. de 2022, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2323836
 23. Alvarez Yaguno, L., & Vargas Givera, J. M. (2016). Grado de satisfacción del turista extranjero por el servicio de la Policía de Turismo en la ciudad de Puno, del Año 2015.
 24. Carvache Franco, W., Torres Naranjo, M., & Carvache Franco, M. (2017). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita montaña-Ecuador. *Cuadernos de Turismo*, (39), 113–129. <https://doi.org/10.6018/turismo.39.290461>
 25. Condori Rocca, C. (2019). Calidad del servicio y nivel de satisfacción del turista que visita Wasai Lodge, Madre de Dios 2017.
 26. Duque, D. A. S., Díaz, P., Portugal, C., & Polanco, D. (2019). Satisfacción y percepción del turista extranjero sobre la gastronomía quiteña. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 12(26), 32.
 27. Tesis para obtener la licenciatura en Administración y Hotelería- Universidad Cesar Vallejo, titulada Diagnostico del Sistema Turístico en la Laguna de la Huacachina de la Región de Ica 2016.

BIBLIOGRAFIA VIRTUAL.

URL. Artículo: [https://www.solo ejemplos.com/ejemplos-de-justificación-teórico-práctico y metodológica](https://www.solo ejemplos.com/ejemplos-de-justificación-teórico-práctico-y-metodológica).

APÉNDICE

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





