



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 - 079

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 ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL BALNEARIO DE HUACACHINA Y LA
CALIDAD DE SERVICIO DURANTE LAS FESTIVIDADES DEL SEÑOR DE
LUREN EN 2022**

presentada por: LEÓN FLORINDEZ, GÉRALDINE GUERTEIR, del nivel de Pre Grado de la FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de Turismo. El resultado obtenido es: PORCENTAJE DE SIMILITUD 1% 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. LINDA LUCAS DE SOTO
DIRECTORA (a) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y
Arqueología**



PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO

Trabajo de investigación

**La actividad turística en el balneario de Huacachina y la
calidad de servicio durante las festividades del Señor de
Luren en 2022**

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Turismo

Presentado por la Bachiller en Turismo

GERALDINE GUERTEIR LEON FLORINDEZ

*Ica – Perú
2022*

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y
Arqueología



PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO

Trabajo de investigación

**La actividad turística en el balneario de Huacachina y la
calidad de servicio durante las festividades del Señor de
Luren en 2022**

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Turismo

Presentado por la Bachiller en Turismo

GERALDINE GUERTEIR LEON FLORINDEZ

Ica – Perú
2022

Trabajo de investigación

La actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022

DEDICATORIA

A mis padres PILAR Y FERNANDO quienes con su paciencia amor sabiduría y gran esfuerzo me permitieron lograr una de mis metas enseñándome el ejemplo de la perseverancia, fe, de no tener miedo a las dificultades y creer en mí, y que se puede lograr muchas cosas, por enseñarme que Dios siempre está conmigo.

A mis hijos STEPHANO, GADIEL Y GEREMI que son mi más grande motivo para salir adelante, por ese amor incondicional que me brindan día a día y estar alentándome con un sí se puede mamá

A mis hermanos RODY, ELIANA, ANA por su apoyo incondicional y estar a mi lado cuando más lo he necesitado.

ÁREA DE CONOCIMIENTO

Ciencias sociales y humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INDICE

CARATULA	
LINEA DE INVESTIGACIÓN	
ÍNDICE.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
I. TÍTULO	
II. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	
2.1.- Descripción de la realidad problemática	11
2.2.- Formulación del problema	12
2.2.1.- Problema General	12
2.2.2.- Problemas específicos.....	12
III. MARCO TEORICO	
3.1.- Antecedentes de la investigación	13
3.1.2.-Bases teóricas	18
3.1.3.- Marco conceptual	22
IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1.- Objetivo general.....	23
4.2.- Objetivos específicos.....	23
V. HIPOTESIS Y VARIABLES	
5.1.- Hipótesis general.....	23
5.2.- Hipótesis específicas.....	23
5.3.- Sistema de Variables	24
5.3.1.- Variable independiente.....	24
5.3.2.- Variable dependiente.....	24
5.3.3.- Operacionalización de las variables.....	25
VI. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION	
6.1.- Justificación e importancia de la Investigación.....	25

6.2.- Limitaciones de la investigación.....	26
VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	
7.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	27
7.1.1.- Población y muestra	27
7.1.2.- Técnicas de recolección de datos	28
7.1.3.- Instrumentos de recolección de datos.....	28
7.1.4.-Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados.....	28
VIII. METODOLOGIA OPERATIVA DE LA INVESTIGACIÓN	
8.1.- Presentación y análisis de los resultados.....	29
IX. CRONOGRAMA.....	48
X. PRESUPUESTO.....	48
XI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	49
XII. BIBLIOGRAFIA	52
XIII. ANEXOS.....	54
• Instrumentos de recolección de información	54
• Matriz de consistencia.....	55

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	24
--	----

Índice de figuras

Figura 1 Elementos básicos de la actividad turística.....	19
---	----

INTRODUCCIÓN

El turismo surgió en el siglo XIX, tras la conclusión de la Revolución Industrial, con objetivos no muy distintos a los del ocio y la relajación, a menudo acompañados de búsquedas en la cultura, la salud o los vínculos familiares.

Según los últimos datos disponibles, las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo se duplicaron con creces (+130%) en enero de 2022 en comparación con enero de 2021: los 18 millones de visitantes más registrados en todo el mundo en el primer mes de este año equivalen a toda la subida registrada en todo el año 2021.

Sin embargo, hay que destacar que esto es en comparación con los bajos niveles observados a principios de 2021. Europa (+199%) y las Américas (+97%) siguen obteniendo los mejores resultados, y las llegadas internacionales se mantienen en torno a la mitad de los niveles anteriores a la pandemia. Oriente Medio (+89%) y África (+51%) experimentaron un crecimiento en enero de 2022 con respecto a enero de 2021. *(El turismo inicia 2022 fuerte, mientras se enfrenta a nuevas incertidumbres, s. f.)*

El Perú geográficamente es afortunado, ya que alberga una de las llamadas "siete maravillas del mundo", así como otros destacados destinos turísticos. El país es conocido por sus tesoros culturales y naturales, así como por las siete maravillas del mundo y otras notables atracciones turísticas. (Martí, 2021)

Según las previsiones de agencias y grupos especializados, Perú recibirá este año alrededor de 1,5 millones de turistas gracias a la progresiva reactivación del sector turístico. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) estimó recientemente que la reapertura de las fronteras permitirá recibir hasta 1,5 millones de visitantes, de los cuales 750.000 llegarán por carreteras y los otros 500.000 por el aeropuerto Jorge Chávez. (Grupo RPP, 2022)

La Laguna de Huacachina se encuentra en la zona de Ica, a pocos minutos de la ciudad del mismo nombre. Es un atractivo en medio del desierto costero, un oasis con una laguna de tonalidades verdosas que se dice se originó por el afloramiento de fluidos subterráneos que nutrían la exuberante flora que la rodeaba.

En la presente investigación se busca demostrar la relación que existe entre las variables de estudio para tal efecto hemos planteado el problema de investigación ¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?

El tipo de investigación es básico nivel descriptivo relacional debido a que se evidencia las cualidades de las variables de estudio, las cuales servirán para poder enmarcar la correlación existente entre estas mismas.

El presente trabajo de investigación se elaboró de acuerdo a los lineamientos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, estructurado en ocho capítulos:

En el capítulo I, Se consigna el Título.

En el capítulo II, Se habla de la fundamentación del problema de investigación; la definición del problema general y específicos, la redacción de la delimitación del problema; así como la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de la investigación; la redacción de los objetivos de investigación: general y específicos

El capítulo III, Desarrolla el marco teórico, donde se habla sobre los antecedentes del problema de investigación; las bases teóricas de la investigación y desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo IV, Planteamos los objetivos generales y específicos

En el capítulo V, Identificamos la hipótesis general y específicas; así como el sistema de variables, tanto independiente y dependiente.

En el capítulo VI, Redactamos importancia y justificación de la investigación.

En el capítulo VII, Identificamos el diseño metodológico de la investigación; señalamos el tipo, nivel y diseño de investigación; la población y muestra materia de investigación. Asimismo, se explica las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de procesamientos de datos, el análisis e interpretación de resultados.

En el capítulo VIII, En la metodología operativa de la investigación se muestran la presentación, interpretación y discusión de resultados.

Finalmente, se redacta las conclusiones y recomendaciones del caso; así como se menciona las fuentes de información y los anexos.

I. TÍTULO

LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL BALNEARIO DE HUACACHINA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DURANTE LAS FESTIVIDADES DEL SEÑOR DE LUREN EN 2022

II. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

La laguna de Huacachina, ubicada en Ica, Perú, es un área protegida y un oasis del patrimonio cultural. En el entorno urbano monumental de Huacachina se encuentran establecimientos comerciales como restaurantes, hoteles, agencias de turismo y mini mercados, entre otros, que atienden a los turistas nacionales e internacionales que visitan la laguna de Huacachina. Declarada como Área de Conservación Regional por Decreto Supremo N.º 008-2014 MINAM.

Debido a la belleza natural del destino turístico, el turismo en la Laguna de Huacachina genera una importante migración de visitantes. Sin embargo, se ha determinado que el traslado del turismo masivo tiene un impacto significativo en el uso del suelo, el manejo del agua, el uso de las dunas, el manejo de la flora y la fauna, y el manejo del área de conservación regional. Por lo tanto, es urgente desarrollar una gestión sostenible para que los recursos puedan seguir estando disponibles para las generaciones presentes y futuras, y al mismo tiempo transformar el turismo en una herramienta de desarrollo que mejore las condiciones de vida de la población local.(Carrasco Ruano, 2018)

El turismo tiene beneficios, como la creación de puestos de trabajo y la mejora de las infraestructuras, así como consecuencias negativas, como la restricción de la inversión pública, que se traduce en infraestructuras inadecuadas para los servicios públicos, lo que suele estar provocado por una distribución insuficiente de los ingresos económicos procedentes de esta actividad.

Por lo arriba mencionado y en mi calidad de Bachiller en turismo, creo necesario investigar cual es la relación que existe entre los diversos atractivos del balneario de

Huacachina y la calidad de servicio a través de los cuales se ofrece. Además, estimamos que las festividades religiosas del Señor de Luren, por ser una fecha de importante flujo de visitantes a la laguna de Huacachina es el momento propicio para desarrollar esta investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?

2.2.2. Problemas específicos

PE 1

¿Qué relación existe entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?

PE 2

¿Qué relación existe entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?

PE 3

¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?

PE 4

¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la investigación

Tras una búsqueda detallada en las diversas fuentes de información se pudo acceder a los siguientes trabajos de investigación.

Antecedentes Internacionales

Cusme (2019) en su tesis titulada “Calidad de servicio turístico y su influencia en la satisfacción del cliente del complejo “aguas blancas”, del cantón buena fe. De la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, tiene el propósito de analizar los factores que influyen en la satisfacción del cliente en un atractivo turístico representativo del cantón Buena Fe, Provincia de Los Ros, como es el Complejo "Aguas Blancas", con el objetivo de contribuir a la optimización del servicio mediante la aplicación de una guía de estrategias de calidad de servicio turístico. La modalidad de investigación es cuantitativa de tipo descriptivo-explicativo, y se tomó una muestra probabilística de la población de 15 a 59 años del área urbana del cantón Buena Fe. La técnica de investigación utilizada es la encuesta, que consta de 10 preguntas centradas en el problema planteado. Según el análisis de la calidad de los servicios turísticos, existe un nivel medio de satisfacción entre los clientes que visitan la "Avenida de las Américas". Se elaboró un manual de técnicas para mejorar la calidad de los servicios al visitante en el Complejo Turístico "Aguas Blancas" a partir de la realidad observada.

Concluye:

Al concluir la investigación, se determina que el proyecto es práctico y viable, ya que se logró conseguir la licencia necesaria para realizar el estudio, utilizando como referencia de investigación el Complejo Turístico "Aguas Blancas" en el cantón Buena Fe de la Provincia de Los Ríos.

La utilización de técnicas de calidad de servicio al cliente permitió evaluar un alto nivel de satisfacción tanto de los trabajadores del Complejo como de los vecinos del cantón de Buena Fe, a los que se encuestó para conocer sus expectativas sobre la calidad del servicio prestado.

Tras evaluar el DAFO con su equipo, el director pudo reflexionar sobre la necesidad de aplicar la guía de estrategia de servicio al cliente a la luz de las debilidades y amenazas de la satisfacción del cliente.

Se considera que la adopción de la guía de técnicas de calidad de servicio turístico en el complejo "Aguas Blancas" del cantón de Buena Fe agilizaría el trabajo del personal y mejoraría la organización del trabajo realizado, facilitando así la identificación de problemas y requerimientos.

Álava y Bastidas (2016) en su tesis titulada "Estudio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz" de la Universidad Central del Ecuador, tiene como propósito conocer la verdad de cómo se da y comercializa el turismo en nuestras islas, ya que nace de las expectativas del turista y cristaliza en la experiencia del viaje, para bien o para mal. Como las agencias de viajes son esenciales para la ejecución de toda operación turística, conlleva una vertiginosa sucesión de eventos que hacen del viaje del turista una travesía, garantizando que los servicios acordados o contratados sean de alta calidad, la tan ansiada calidad que las Islas Galápagos deben brindar.

Concluye:

Para que los viajeros se sientan seguros y cómodos al comprar un paquete, las empresas de viajes deben ofrecer una atención al cliente superior.

Considerando que las agencias de viajes son mediadoras de los servicios turísticos en el Cantón de Santa Cruz, deben ofrecer un servicio de calidad para que el turista no quede insatisfecho con el producto o su paquete no cumpla con sus expectativas al finalizar.

La agencia debe ser consciente de sus responsabilidades y obligaciones para con los viajeros. Cabe destacar que, si las agencias conocieran estos criterios, podrían prestar un mejor servicio a los visitantes y evitar multas y sanciones.

A través de seminarios de formación, las empresas de viajes deben aprender la proporción de las comisiones, evitando así la competencia desleal y la prestación de

servicios de baja calidad que puedan poner en peligro la seguridad de los visitantes.

Antecedentes Nacionales

Rondón (2020) en su tesis titulada “Análisis de la actividad turística en las lomas de Lúcumo y su incidencia en la calidad de servicio, 2019, de la Universidad San Martín de Porres de Lima, tiene como objetivo analizar la actividad turística en las Lomas de Lúcumo es crucial para el desarrollo de este atractivo turístico, que genera ingresos para los habitantes de Quebrada Verde y fortalece sus vínculos con la naturaleza y la cultura de la región a través de su participación en el mantenimiento de las Lomas de Lúcumo y su interacción con quienes vienen a disfrutar de las lagunas. Por otro lado, podremos notar en esta investigación la forma en que se maneja este lugar, el estado de sus instalaciones, señalización, caminos, servicio de guías de turismo y capacidad, entre otros factores que impactan en la calidad del servicio que se brinda a los visitantes.

La asociación entre dos variables y sus respectivas dimensiones se ha determinado mediante una metodología mixta, no experimental y correlacional. Como resultado de la investigación, se ha determinado que las Lomas de Lúcumo tienen una serie de problemas no resueltos que impiden su expansión, y que su falta de gestión y supervisión competente retrasa su desarrollo.

Concluye:

Se determina que el factor actividad turística tiene una fuerte vinculación con la calidad del servicio en Lomas de Lúcumo, ya que la prueba de hipótesis revela una correlación del 69,3%, lo que indica que las variables de la investigación son aceptables. También hay que señalar que los factores más influyentes en la calidad del servicio son la oferta y los operadores del mercado. Esto se debe a las deficiencias en la gestión de la localidad, que, si bien es cierto que se ha desarrollado en los últimos años, lo ha hecho de forma lenta debido a la falta de apoyo público y privado.

La prueba de la hipótesis reveló una correlación del 28,1% entre la demanda de calidad del servicio y su calidad. La mayoría de sus visitantes son primerizos y desean regresar; sin embargo, las Lomas de Lúcumo carecen de información de las necesidades y expectativas de sus visitantes debido a la falta de investigación y métodos prácticos para desarrollar una base de datos que les permita conocer mejor a sus clientes. Una ayudará también al marketing y la comercialización de este lugar

infrautilizado, permitiendo comunicar información segura a los posibles clientes y consumidores.

La oferta de las Lomas de Lúcumo se relaciona con la calidad del servicio, principalmente por su belleza escénica que, a pesar de ser altamente atractiva para el público, no cuenta con el apoyo de otros elementos que completan un producto turístico ideal, como son las instalaciones turísticas, que son insuficientes y en algunos casos están en mal estado.

Chávez y Meléndez (2019) en su tesis titulada “Impactos de la actividad turística en el Balneario de Huacachina, Ica, 2019 de la Universidad César Vallejo y cuyo propósito es identificar las consecuencias económicas, ambientales y socioculturales creadas por el turismo en la zona turística de Huacachina. El trabajo se realizó con un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico. En la fase de ejecución se analizó como población a los pobladores del balneario de Huacachina; se seleccionó como muestra a 12 pobladores para realizar entrevistas que permitieran conocer sus percepciones sobre los impactos generados por el turismo en el balneario de Huacachina.

Concluye:

En el ámbito socioeconómico, el turismo sí genera ingresos para los residentes del balneario, pero estos ingresos sólo benefician a los propietarios de los locales presentes en el balneario, así como las facilidades de empleo existen, pero es necesario tener requisitos, la inversión para la creación de nuevos negocios turísticos es algo complicado porque ya hay varios negocios presentes y no hay mucho espacio, y la calidad del turismo ha mejorado.

En cuanto al medio ambiente, la presencia de contaminación en la Laguna de Huacachina es el resultado de los residentes y turistas que desechan basura; los residuos observados consisten principalmente en desechos de alimentos y plásticos en general; los residentes son los más afectados por la contaminación, ya que muchos de ellos se bañan en la laguna y pueden ser portadores de diversas enfermedades; asimismo, el número de especies animales alrededor de la laguna ha disminuido debido a la contaminación. No existen procedimientos para controlar los residuos sólidos, y la actividad de los tubulares repercute en el estado natural de las dunas.

Por último, no hay disparidades socioculturales en la recepción de visitantes en el balneario; sin embargo, la entrada de venezolanos ha provocado conflictos con los lugareños, ya que los salarios más bajos de los venezolanos han hecho que haya menos puestos de trabajo para los lugareños. La delincuencia no es generada por el turismo, y la entrada de visitantes tiene poco efecto en la identidad de los ciudadanos locales.

Antecedentes locales

Marthans (2022) en su tesis titulada “Valoración económica ambiental de los servicios ecosistémicos del ACR Laguna de Huacachina” de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga tiene como propósito identificar los servicios ecosistémicos y estimar la disposición a pagar por la conservación de la RCA Laguna Huacachina. Se enumeró la flora y fauna del área, se determinaron sus servicios ecosistémicos y se aplicaron 169 cuestionarios para estimar la disposición a pagar de los participantes mediante valor contingente y regresión logística. La información se procesó con el programa SPSS 23. Se reconocieron 84 especies de plantas, 23 de aves, 2 de reptiles, 6 de insectos y 1 de mamíferos. El área natural protegida ofrece servicios ecosistémicos culturales, de regulación y de abastecimiento. 4,72 soles es la disposición a pagar (DAP) estimada por la protección de los servicios ecológicos. Se concluye que la flora y la fauna contribuyen al funcionamiento de los servicios ecosistémicos; la percepción de deterioro ambiental se debe a las actividades turísticas desordenadas; y la disposición a pagar se da en un contexto de pandemia, con una propensión a apoyar las actividades de conservación, lo que refleja la conciencia ambiental de los participantes en la investigación.

Concluye

La información obtenida revela una serie de estudios relativos a la valoración económica de sitios turísticos y ambientes naturales de la costa, sierra y selva; sin embargo, no existe información adecuada respecto a los ecosistemas desérticos costeros; en este contexto, se estableció el Área de Conservación Regional Laguna de Huacachina mediante Decreto Supremo N° 008 - 2014 - MINAM, con el objetivo de conservar su diversidad biológica, cultural y paisajística como parte del ecosistema especial de la Laguna de Huacachina (RER 0043, 2016). Asimismo, el Gobierno Regional de Ica creó, mediante la Ordenanza Regional N.º 007-2017-GORE-ICA, el pago de un precio de S/. 3,60 por el privilegio de visitar la ACR Laguna de Huacachina.

La RCA de la Laguna de Huacachina alberga 84 especies de flora y 32 especies de fauna (23 aves, 2 reptiles, 6 insectos y 1 mamífero), que contribuyen al funcionamiento de los servicios ecosistémicos, mejorando la calidad de vida de los residentes y visitantes; particularmente la flora, cuyo potencial farmacéutico y medicinal podría utilizarse para tratar ciertas enfermedades.

La RCA de la Laguna de Huacachina ofrece servicios ecológicos como alimentos, recursos genéticos, productos bioquímicos, remedios naturales, productos farmacéuticos y agua, según los encuestados. Además de regular la calidad del aire y proporcionar servicios culturales, ofrece valor estético, oportunidades recreativas y ecoturismo.

Los resultados de la encuesta indican que la RCA de la Laguna de Huacachina es considerada como un bien muy valioso; por lo tanto, los hallazgos de este estudio pueden ser utilizados para actualizar y apoyar la tarifa de entrada a la RCA de la Laguna de Huacachina, que actualmente es de S/. 3.60 soles y es recaudada por el Gobierno Regional de Ica, con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo de las actividades de conservación y mantenimiento del área.

3.2. Bases teóricas

Hernández et al., (2014a) afirman:

"Al revisar la literatura se descubren varias teorías o modelos aplicables al problema de investigación, podemos elegir una y basarnos en ella para construir el marco teórico (...); o tomar partes de algunas o todas las teorías" (p.72).

Con esto en mente, comenzamos el desarrollo de esta sección.

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (1994), "el turismo consiste en las actividades realizadas por los individuos cuando viajan y permanecen en lugares distintos de su entorno habitual por placer, negocios u otros objetivos durante menos de un año, con fines recreativos, comerciales y otras actividades".(OMT / Organización Mundial del Turismo Agencia especializada de la

ONU, s. f.).

Se define como "el conjunto de actividades que los individuos realizan durante sus viajes y durante su estancia en un lugar distinto al de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, para su disfrute, por negocios o por otras razones no lucrativas". Creemos importante señalar que la oferta turística se fue ampliando, ya que los motivos de los viajes eran cada vez más diversos. En relación con esto, diversos autores, como la OMT (1998), han publicado estudios sobre el turismo a lo largo del tiempo. El turismo es definido por la OMT (1998) como el conjunto de actividades que las personas realizan durante sus viajes a un lugar diferente de su entorno habitual durante menos de un año, ya sea por ocio, por negocios, etc.

Según Boullón, (1990), las actividades turísticas son los servicios turísticos que se suministrarán a los viajeros; también afirma que.

"Se convierten en el elemento a partir del cual se forma, crece y se justifica todo el sistema turístico" (p.145).

A este respecto, la OMT (1998) coincide en que "la naturaleza de la actividad turística es un resultado complejo de varios aspectos que deben considerarse conjuntamente desde una perspectiva sistemática, es decir, como un conjunto de componentes conectados que crecen dinámicamente" (p. 47). De tal manera menciona cuatro elementos básicos de la actividad turística:

Figura 1

Elementos básicos de la actividad turística

DEMANDA	• Consumidores o posibles consumidores de los bienes y servicios turísticos.
OFERTA	• Son los productos, servicios y organizaciones involucradas en la experiencia del turista.
ESPACIO GEOGRÁFICO	• Lugar donde interactúa la oferta y la demanda, así como el lugar donde se ubica la población residente.
OPERADORES DE MERCADO	• Entidad pública o privada encargada de brindar facilidades para el correcto desarrollo de esta actividad económica.

Fuente: OMT (1998)

En la actualidad, las necesidades y los motivos de viaje de las personas han evolucionado considerablemente y son cada vez más exigentes y difíciles de satisfacer,

lo que requiere actividades y servicios turísticos más complejos e inventivos.

De acuerdo con su planificación y desarrollo, el turismo puede ayudar a sacar a la gente de la pobreza y mejorar sus vidas. La actividad turística tiene la capacidad de apoyar el desarrollo económico y la inversión a nivel local, lo que se traduce en posibilidades de empleo, oportunidades de ingresos, distribución de los mismos e impulso a otras industrias como la agricultura, la pesca y la artesanía en las zonas receptoras.

Entonces la actividad turística es el acto del turista en el que hace posible el turismo. Es el propósito de su viaje y la causa de su necesidad de servicios turísticos.

Calidad de servicio

Para Nava, (2006) la calidad

“Se puede explicar como un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, y que las organizaciones aplican al total de sus actividades, en razón de satisfacer necesidades explícitas e implícitas de las partes interesadas” (p.20)

Por su parte Kotler y Armstrong, (2012) refieren basados en la American Society for Quality mencionan acerca de la calidad que

“Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes” (p.131)

De acuerdo con lo anterior, ambas ideas se relacionan con la calidad de la misma manera, como rasgos, cualidades y/o características de un producto y/o servicio que satisfacen una demanda. Todo servicio comienza con una oferta, como describen Kotler y Armstrong, (2012)

“Es cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo. Su producción podría estar vinculada o no a un producto físico” (p.356)

Para los especialistas Lovelock y Wirtz (2009) la calidad de servicio se refiere a

“Evaluaciones cognitivas a largo plazo que hacen los clientes de la prestación del servicio de una empresa” (p.627),

Debido a los avances tecnológicos, los clientes son cada vez más exigentes y están mejor informados, por lo que la calidad del servicio es crucial. Existen simultáneamente cuatro puntos de vista fundamentales sobre la idea de calidad, a saber: actualmente coexisten la calidad del servicio, como:

Calidad como excelencia: Según la definición, las empresas de servicios deben ofrecer los mejores resultados posibles. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil de cuantificar lo que constituye la excelencia, ya que sería esencial establecer reglas precisas para alcanzar el nivel requerido.

Calidad como ajuste a las especificaciones: A raíz de la necesidad de estandarizar y especificar los estándares de producción, se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como una medida para la consecución de objetivos fundamentales, como es el poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en diferentes periodos, para obtener una base de comparación y determinar las posibles causas que están detrás de la diferencia, con la dificultad que ello supone.

Calidad como valor: En este sentido, las organizaciones consideran la eficiencia interna y la eficacia externa, es decir, deben analizar los costes asociados al seguimiento de los criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad de valorar estos elementos, ya que son dinámicos y cambian con el tiempo. Es difícil determinar qué atributos son esenciales para cada comprador.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los consumidores: Definir la calidad como el grado de satisfacción o no de las expectativas de los clientes o usuarios implica criterios subjetivos relacionados con las valoraciones de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en el cliente, en la impresión de los consumidores y en el cumplimiento de sus expectativas, y es crucial entender qué demandas y expectativas de los usuarios se satisfacen.

3.3. Marco conceptual

Actividad turística: En las "Directrices para una estrategia de desarrollo"- OEA (1978), se afirma que "la actividad turística es el acto que realiza el turista para actualizar el turismo". Es el propósito de su viaje y la causa de su necesidad de servicios turísticos".

Los recursos turísticos: Según el MINCETUR (2018), "los recursos turísticos son bienes o componentes naturales, culturales y humanos, tangibles o intangibles, muebles o inmuebles, que existen en un territorio y que, como resultado de sus cualidades únicas, tienen el potencial de atraer turistas" (p.14).

Atractivo turístico: Según la Ley General de Turismo (2009), una atracción turística es un recurso turístico al que la actividad humana le ha añadido valor, añadiendo instalaciones, equipamientos y servicios.

El producto turístico: Según el MINCETUR (2018), se afirma que "El producto turístico se compone de elementos físicos e intangibles, tales como recursos y/o atractivos turísticos, infraestructura, planta turística y actividades de ocio. Como experiencia turística percibida, el producto turístico pretende cumplir con los objetivos y expectativas" (p.19).

Servicios turísticos: El Ministerio de Economía y Finanzas (2011) define los servicios turísticos en su Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos como "los servicios relacionados con el turismo que se ofrecen a quienes buscan participar en el turismo (visitantes). Existen dos categorías: públicos y privados" (p. 19)

Infraestructura Turística: Según el sitio web de la Secretaría de Turismo [SECTUR] (s.f.), la infraestructura turística consiste en estructuras construidas por el Estado que son esenciales para el crecimiento de las actividades turísticas, como los accesos, las comunicaciones, el suministro de agua, la eliminación de residuos, los puertos, los aeropuertos, etc.

Instalaciones turísticas: Según el Ministerio de Economía y Hacienda [MEF] (2011), se define como "las comodidades físicas directamente asociadas al recurso o atracción turística y utilizadas para facilitar la visita del turista" (p.14).

Flujo turístico: Según el sitio web de la Secretaría de Turismo [SECTUR] (s.f.) es el recorrido más habitual transitado por el conjunto de turistas en un destino turístico

IV. PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS

4.1.- Objetivo general

Identificar la relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022

4.2.- Objetivos específicos

OE 1

Identificar la relación entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022

OE 2

Identificar la relación entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

OE 3

Identificar la relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

OE 4

Identificar la relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

V. HIPOTESIS Y VARIABLES

5.1. Hipótesis y variables de la investigación

5.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren

en 2022.

5.1.2. Hipótesis específicas

HE 1

Existe relación significativa entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

HE 2

Existe relación significativa entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

HE 3

Existe relación significativa entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

HE 4

Existe relación significativa entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.

5.2. Sistema de variables

5.2.1. Variable independiente: Actividad turística

5.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

Tabla 1**Cuadro de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Actividad turística	En las "Directrices para una estrategia de desarrollo"- OEA (1978), se afirma que "la actividad turística es el acto que realiza el turista para actualizar el turismo". Es el propósito de su viaje y la causa de su necesidad de servicios turísticos".	La variable de estudio se centrará en evaluar la incidencia de la actividad turística en el balneario de Huacachina en términos cuantitativos y análisis cualitativos considerando la oferta y demanda de los servicios ofrecidos	Oferta	Volvería a visitar la laguna de Huacachina. Adecuada Promoción. Cantidad de recursos turísticos Cantidad de recursos turísticos.	Ordinal (Likert)	Cuestionario Entrevista semi estructurada
			Demanda	Negocios con precios justos. Instalaciones de los servicios turísticos Servicio del guía. Servicio de boletería.		
Calidad de servicio	"Se puede explicar como un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, y que las organizaciones aplican al total de sus actividades, en razón de satisfacer necesidades explícitas e implícitas de las partes interesadas"	La variable de estudio se evaluará la actividad turística en la calidad de servicio evaluando a través de cuestionario y entrevista semiestructurada.	Fiabilidad	Tiempo prometido en su recorrido. Personal de la agencia mostró interés en ayudarlos. Servicio recibido fue rápido y eficiente. Personal de guiado absolvió sus dudas.	Ordinal (Likert)	Cuestionario Entrevista semi estructurada
			Empatía	Guía esta adecuadamente instruido. Personal de guiado le inspira confianza. Personal de guiado le brindó atención personalizada. Personal que lo guío estuvo pendiente de sus solicitudes.		

Nota: Elaboración propia

La escala de Likert es un método de investigación psicométrica que ayuda a evaluar las conductas, creencias, valores e ideales de una persona o una población mediante categorías cerradas. En estas pruebas se presenta una declaración y la persona debe indicar en qué grado se siente de acuerdo o en desacuerdo con su contenido.

VI. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Justificación e importancia de la investigación

6.1.1. Justificación

Desde mi percepción creo que la investigación está elaborada a partir de una base teórica, ya que se atienden los factores relacionados con la actividad turística y la calidad de servicio turístico impartido en el balneario de Huacachina lo que nos permite contribuir con la teórica de la investigación.

En torno al aspecto metodológico, se utilizará el cuestionario y entrevista semiestructurada para recoger los datos necesarios para el lograr exitosamente la investigación.

Desde el punto de vista práctico, la información recopilada ayudará a futuros estudios destinados a proponer soluciones entorno al Oasis de América, la Laguna de Huacachina.

6.1.2. Importancia

La importancia de la investigación es que permite identificar asociaciones entre las variables estudiadas; además, se demostró la relación entre la actividad turística ofertada y la calidad de servicio, lo que contribuye a la adopción de nuevas estrategias a aplicar en mejora de la oferta turística impartida en el Balneario de Huacachina.

6.2. Limitaciones de la investigación

Como principales limitaciones se consideró el poco acceso a material bibliográfico en nuestra biblioteca central y las escasas investigaciones sobre el tema, situaciones que ciertamente condicionaron el normal desarrollo del presente trabajo de investigación.

VII. METODOLOGIA

7.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, debido a que se evidenciarán las cualidades de las variables de estudio, las cuales servirán para poder enmarcar la correlación existente entre estas mismas. Hernández et al., (2014)

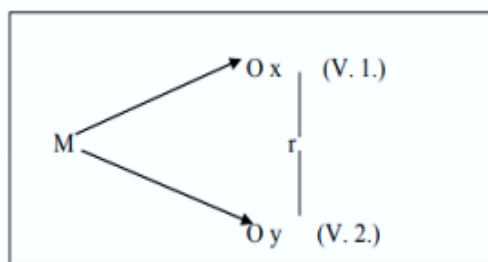
La Investigación de carácter básica es una investigación pura o investigación fundamental, es un tipo de investigación científica con el objetivo de mejorar las teorías científicas para una mejor comprensión y predicción de fenómenos naturales o de otro tipo. La investigación básica a menudo alimenta las innovaciones tecnológicas de la ciencia aplicada. Los dos objetivos a menudo se practican simultáneamente en investigación y desarrollo coordinados.

Nivel

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, en la presente investigación se emplea de la estadística inferencial para establecer el comportamiento conjunto de las variables de estudio, se basa en la incidencia de los elementos .Hernández et al., (2014b)

Diseño

El diseño que se consideró es el no experimental donde no se manipulo de la muestra de estudio con la intención de comprender la realidad tal cual en la que se desarrolla. Hernández - Sampieri & Mendoza, (2018)



Donde:

M = La muestra de investigación

O x = Variable 1

O y =Variable 2

r = Relación entre variable

7.1.1. Población y muestra

Población

La población se encuentra representada por el total de visitantes al Balneario de Huacachina, durante las festividades del Señor de Luren.

Muestra

La muestra se encuentra representada por el total de 120 visitantes al Balneario de Huacachina, durante las festividades del Señor de Luren.

Técnica Muestral

En vista que no se conoce con exactitud la cantidad de visitantes al balneario de Huacachina durante esas fechas se decidió elegir e l muestreo es arbitrario e intencional, donde el investigador tiene la potestad de seleccionar a los participantes del estudio, en base al cumplimiento de determinados criterios de inclusión y exclusión. Vara-Horna, (2012)

7.1.2. Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos, se contará con el empleo de la encuesta y la entrevista de profundidad. Hernández et al., (2014) señala que esta llega a representar a una serie de cuestionamientos que permiten obtener información acerca de un hecho evaluable.

7.1.3. Instrumentos de recolección de datos

En cuanto al instrumento de recolección de datos, se evidencio el empleo del cuestionario, para lo cual se contará 08 preguntas para la variable “Actividad turística” y 08 preguntas que representan a la variable “Calidad de servicio”, en donde la escala evidenciará la ordinal tipo Likert, a razón de 4 preguntas por cada dimensión. La entrevista semi estructurada consta de 10 preguntas dirigidas a autoridades responsables de la prestación del servicio en la laguna de Huacachina.

7.1.4. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados

En relación con las técnicas de procesamiento de datos, se contó con elempleo de la estadística descriptiva, en donde esta permitirá que se caractericen las cualidades de las variables de estudio; así como, de las dimensiones e indicadores que llegan a conformarla, llegando a exponerla información por medio de tablas y gráficos utilizando el software de Excel.

VIII. METODOLOGÍA OPERATIVA DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Presentación y análisis de los resultados

Variable: Actividad turística

Dimensión: Oferta

1.- ¿Considera usted que volvería a visitar la laguna de Huacachina?

Tabla 1

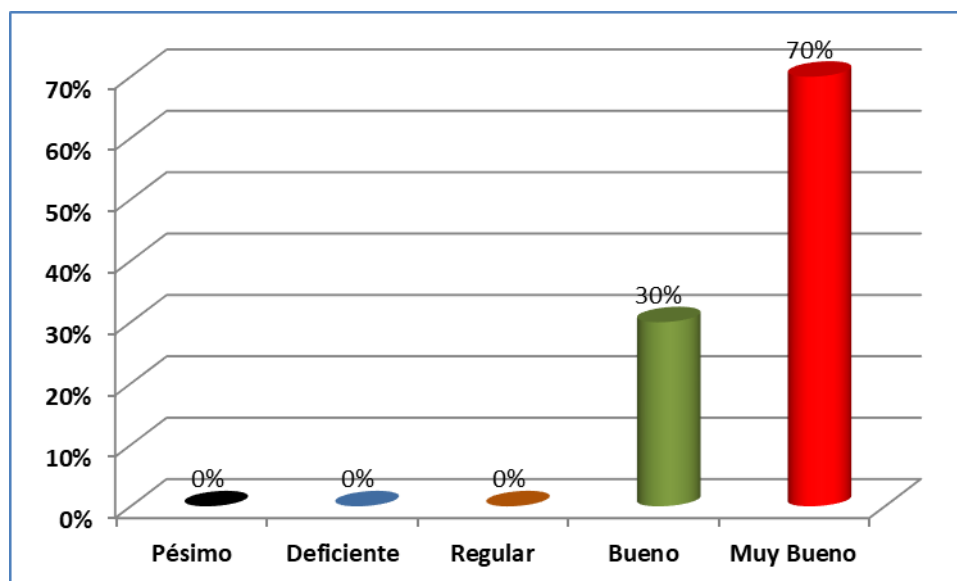
Volvería a visitar la laguna de Huacachina

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	36	30%
Muy Bueno	84	70%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 1

Considera usted que volvería a visitar la laguna de Huacachina



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera usted que volvería a visitar la laguna de Huacachina, se puede advertir que, del total de encuestados, 84 que equivale el 70% considera que muy bueno, asimismo un importante 30% considera que bueno. Por otro lado, las opciones regular, deficiente y pésimo obtuvieron 0%.

Con los resultados arriba mencionados podemos interpretar que los visitantes volverían a visitar la laguna de Huacachina, pues esta afirmación se sostiene que el 70% que considera muy bueno y a esto le sumamos el 30% que lo considera bueno, ratificando la posición en un 100%. En consecuencia, los turistas volverían a visitar la laguna de Huacachina.

2. ¿Considera que la laguna de Huacachina tiene una adecuada promoción?

Tabla 2

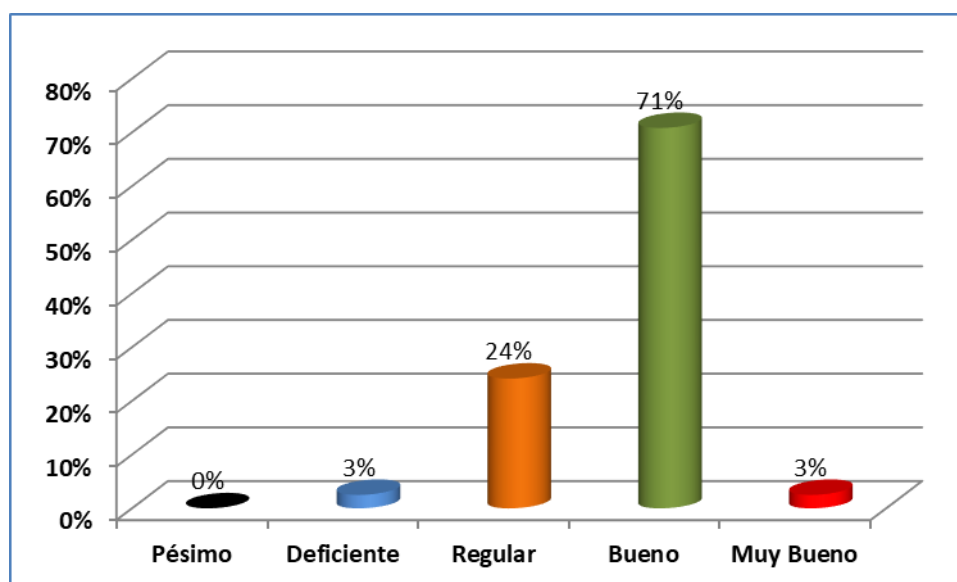
Laguna de Huacachina tiene una adecuada promoción

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	3	3%
Regular	29	24%
Bueno	85	71%
Muy Bueno	3	3%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 2

Considera que la laguna de Huacachina tiene una adecuada promoción



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que la laguna de Huacachina tiene una adecuada promoción, se puede establecer que, del total de encuestados, el 3% considera que muy bueno y el 71 % establece que bueno, asimismo un importante 24% considera que regular, asimismo las opciones deficiente y pésimo alcanzaron una suma del 3%.

De acuerdo a los resultados arriba mencionado podemos interpretar que existe un gran porcentaje que manifiesta que la promoción de la laguna de Huacachina es bueno y muy bueno, reflejado en un 74% de esta afirmación, agregándole que el 24% considera que regular y solo un 3% establece que la promoción es deficiente y pésimo.

En consecuencia, se puede afirmar que es adecuada la promoción que se realiza a la laguna de Huacachina.

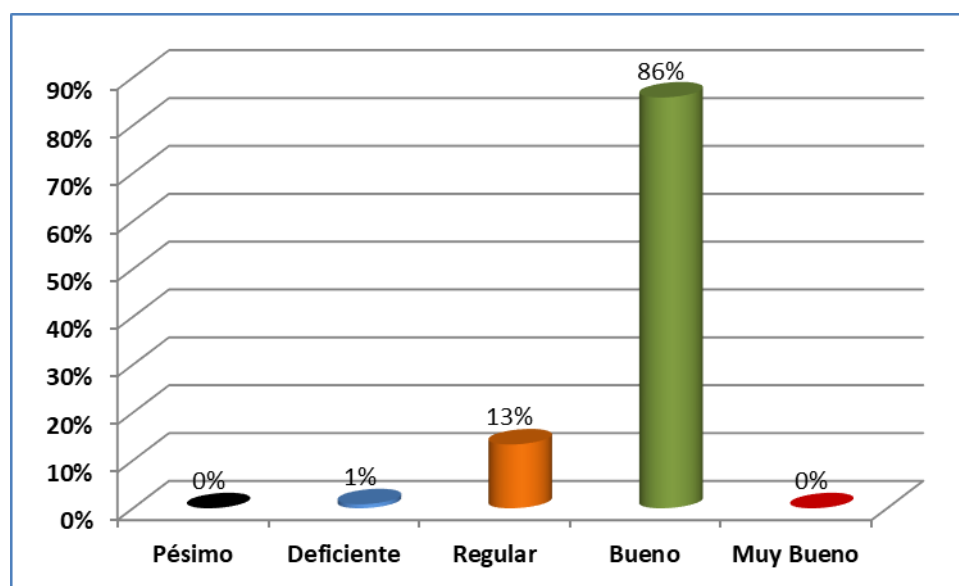
3. ¿Considera que la cantidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados?

Tabla 3
Cantidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	1	1%
Regular	16	13%
Bueno	103	86%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 3
Cantidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que la cantidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados, se puede señalar que 103 encuestados que equivale al 86% cree que bueno, mientras que un significativo 13% considera que regular. Mientras que las opciones deficiente y pésimo alcanzaron tan solo el 1%.

Con los resultados en mención podemos deducir que hay un gran porcentaje que considera buena la cantidad de recursos turísticos encontrados en su viaje, afirmación que se encuentra respaldada con un 86%, sumándole un 13% que lo considera regular. Un ínfimo porcentaje de 1% considera que es deficiente y 0% pésimo.

Por lo tanto, creemos que la cantidad de recursos turísticos encontrados en el viaje son los adecuados.

4. ¿Considera que la calidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados?

Tabla 4

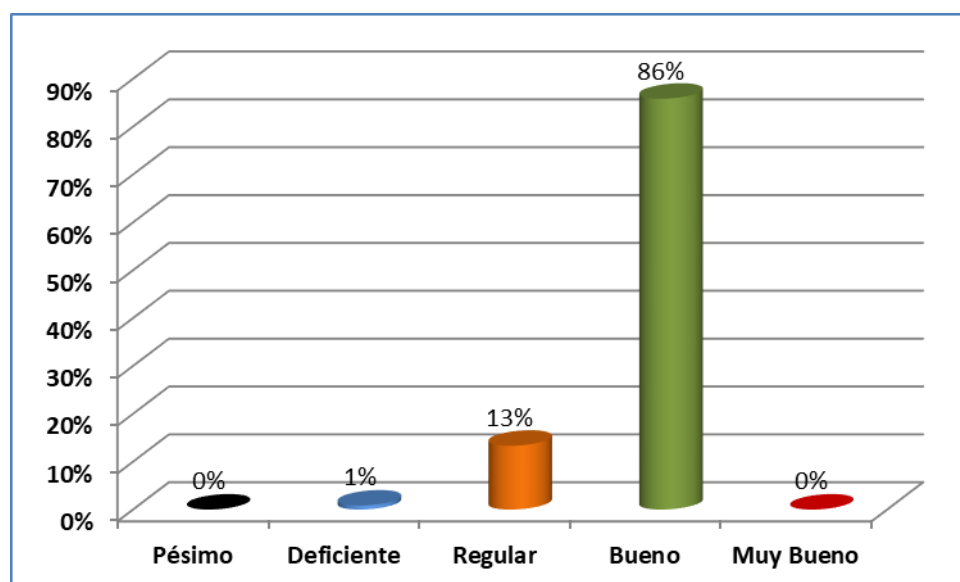
Calidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	1	1%
Regular	16	13%
Bueno	103	86%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 4

Calidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que la calidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados, se advierte que 103 de los encuestados manifiesta que bueno, reflejando el 86%, mientras que 16 personas consideran que regular y solo 1% respondió que deficiente, las demás alternativas no obtuvieron puntaje alguno.

A través de los resultados arriba mencionados podemos demostrar que existe una alta percepción de calidad de recursos turísticos encontrados en el viaje, pues esta se sustenta en el 86% que considera que bueno y a esto le añadimos que un 13% que regular. El 1% de deficiente no afecta cuantiosamente, puesto que es un ínfimo porcentaje.

En consecuencia, podemos establecer que la calidad de recursos turísticos encontrados en el viaje es adecuada.

5. ¿Considera que los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina cuentan con precios justos?

Tabla 5

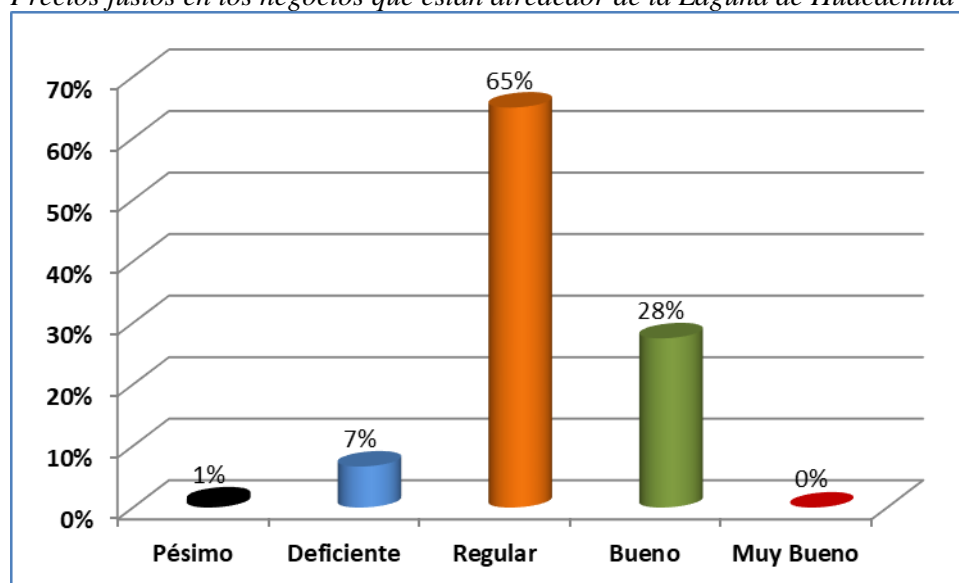
Precios justos en los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	1	1%
Deficiente	8	7%
Regular	78	65%
Bueno	33	28%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 5

Precios justos en los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta concerniente sobre si considera que los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina cuentan con precios justos, se puede analizar que, del total de encuestados, 33 que equivale el 28% considera que bueno, un importante 65% que corresponde a 78 encuestados contestaron que regular, un 7% eligieron que deficiente y 1% que pésimo.

Tras los resultados expuestos podemos interpretar que existe una tendencia al considerar que los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina cuentan con precios justos, reflejado en el 65% de encuestados que consideran que regular y 28% que bueno. Tan solo el 8% considera que deficiente o pésimo.

En consecuencia, se considera relevante que los negocios cuentan con precios justos.

6. ¿Considera que las instalaciones de los servicios turísticos encontradas son las adecuadas?

Tabla 6

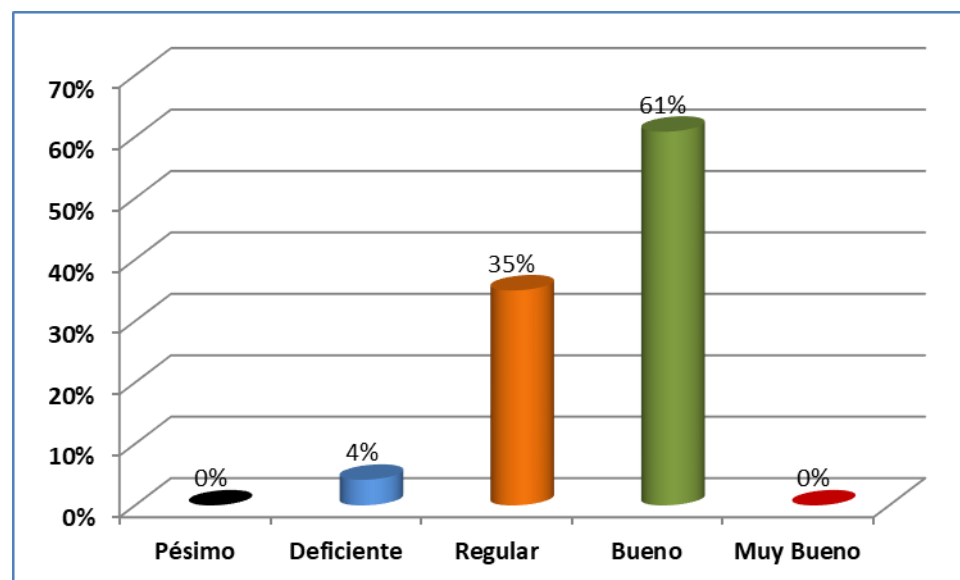
Instalaciones de los servicios turísticos adecuadas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	5	4%
Regular	42	35%
Bueno	73	61%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 6

Instalaciones de los servicios turísticos adecuadas



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta sobre si considera que las instalaciones de los servicios turísticos encontradas son las adecuadas, se puede advertir que, el 61% considera que bueno, el 35% piensa que regular, el 4% respondió que deficiente. Mientras que un porcentaje de 4% contestó que deficiente y pésimo.

Los resultados reflejan que el 61% de encuestados manifestaron que es bueno las instalaciones de los servicios turísticos y el 35% que regular, considerando una aceptación a las instalaciones por la suma de los porcentajes. Deficiente y pésimo fueron las opciones del 4% de encuestados, porcentaje que no afecta considerablemente los resultados.

En consecuencia, podemos establecer que las instalaciones de los servicios turísticos encontrados son las adecuadas.

7. ¿Considera que el servicio del guía fue de calidad?

Tabla 7

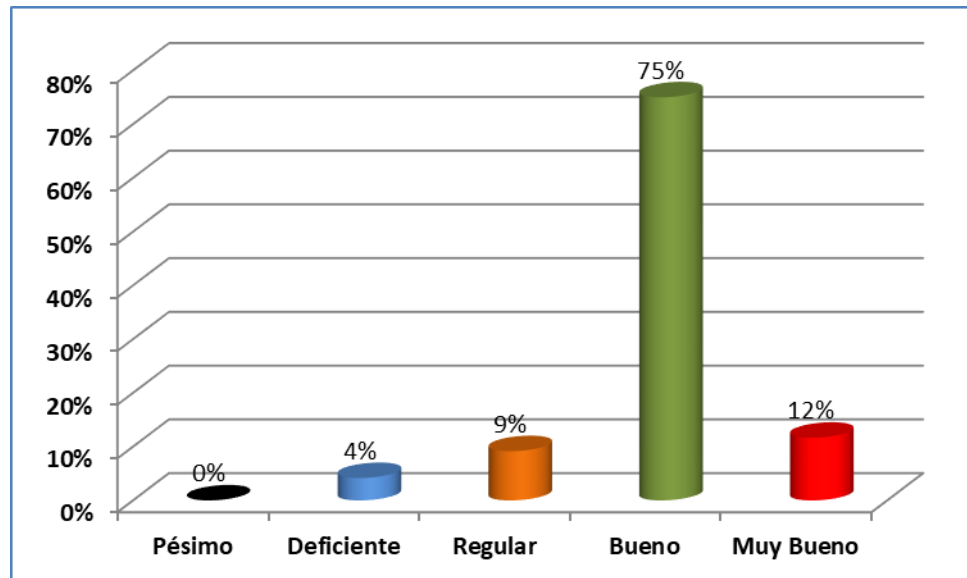
Considera que el servicio del guía fue de calidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	5	4%
Regular	11	9%
Bueno	90	75%
Muy Bueno	14	12%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 7

Considera que el servicio del guía fue de calidad



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la consulta concerniente sobre si considera que el servicio del guía fue de calidad, se puede anotar que, 90 del total de encuestados, que equivale el 75% considera que bueno, 12% que muy bueno, asimismo un 9% considera que regular, un 4% de encuestados considera que deficiente. Asimismo, la opción pésima no obtuvo puntaje.

De acuerdo a la estadística arriba mencionados podemos demostrar que hay una aseveración que el servicio del guía fue de calidad, pues esta postura se sostiene en el 75% que considera que bueno y el 12% lo considera muy bueno. El 9% considera que regular y tan solo el 4% eligió que deficiente y 0% pésimo, lo que no afecta grandemente por ser un porcentaje reducido.

En consecuencia, es relevante la calidad del servicio del guía.

8. ¿Considera que el servicio de boletería fue de calidad?

Tabla 8

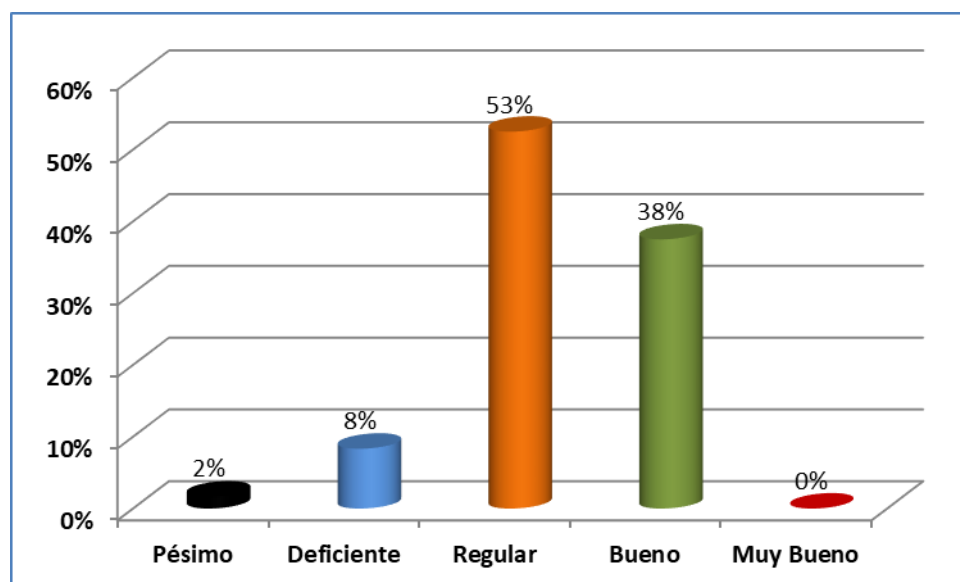
Considera que el servicio de boletería fue de calidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	2	2%
Deficiente	10	8%
Regular	63	53%
Bueno	45	38%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 8

Considera que el servicio de boletería fue de calidad



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que el servicio de boletería fue de calidad, se puede considerar que el 38% considera que fue bueno, asimismo un importante 53% considera que fue regular, un 8% de encuestados manifiesta que es deficiente y pésimo alcanzo el 2%.

Mediante los resultados arriba señalados podemos interpretar que hay una tendencia en la calidad del servicio de boletería, pues esta versión se sostiene que el 38% considera que bueno y el 53% afirma que fue regular. Un 10% considera que es deficiente y pésimo, porcentaje que se debe tomar en cuenta.

En consecuencia, la calidad del servicio de boletería es relevantes.

9- ¿Cumplió, el equipo de guiado, con el tiempo prometido en su recorrido?

Tabla 9

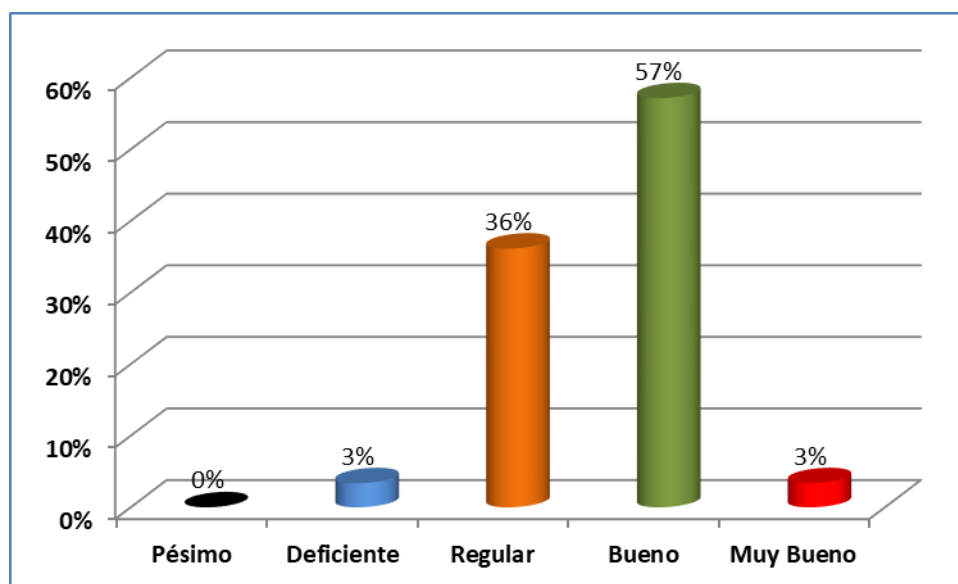
Cumplimiento del tiempo prometido en su recorrido

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	4	3%
Regular	43	36%
Bueno	68	57%
Muy Bueno	4	3%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 9

Cumplimiento del tiempo prometido en su recorrido



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si cumplió, el equipo de guiado, con el tiempo prometido en su recorrido, se puede advertir que, del total de encuestados, 4 que equivale al 3% considera que muy bueno, asimismo un considerable 57% considera que bueno y 36% que regular. Además, la opción deficiente alcanzó un 3%, mientras que pésimo no obtuvo elección.

Con los resultados mencionados, podemos concluir que hay una aceptación en el tiempo prometido del recorrido por el equipo de guiado, si bien el 3% establece que muy bueno, pues esta afirmación se sostiene en el 57% que considera que bueno y regular alcanza el 36%. Entre deficiente y pésimo alcanza un 3% lo que no se afecta considerablemente, puesto que es un pequeño porcentaje.

Al respecto se puede considerar que el tiempo del recorrido del equipo de guiado se encuentra dentro de lo prometido.

10. ¿Considera que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos?

Tabla 10

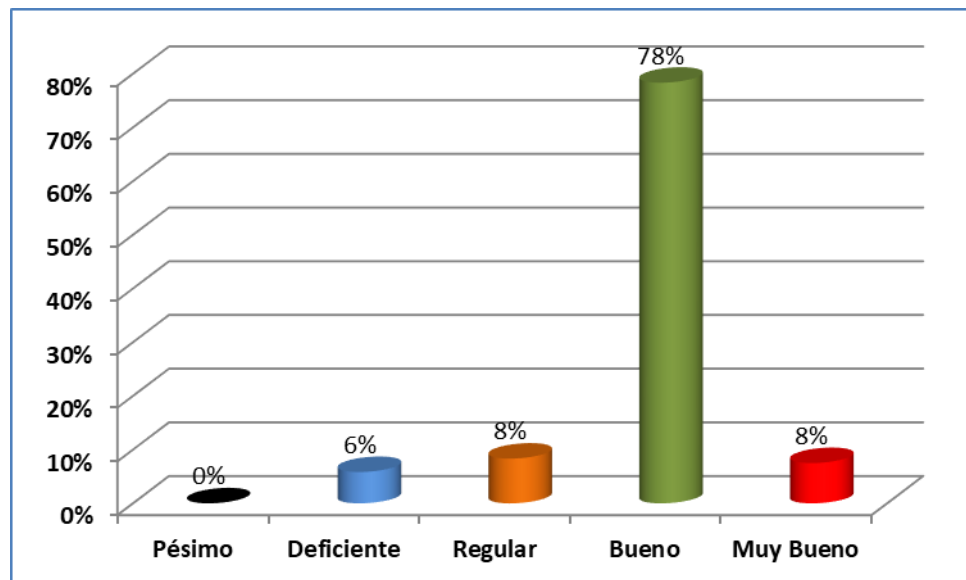
Considera que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	7	6%
Regular	10	8%
Bueno	94	78%
Muy Bueno	9	8%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 10

Considera que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta formulada sobre si considera que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos, se puede apreciar que el 8% considera que muy bueno, además un significativo 78% considera que bueno y un 8% de encuestados considera que regular. Al mismo tiempo la opción deficiente alcanzó el 6% y pésimo el 0%.

Con los resultados arriba mencionados podemos afirmar que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos, sustentado en el 78% que contestó que bueno y el 8% que muy bueno, tan solo el 8% considera que regular. Un 6% considera que deficiente y 0% pésimo, lo que implica un porcentaje bajo que no sobresalta el resultado.

En consecuencia, se puede demostrar que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos.

11. ¿Considera que el servicio recibido fue rápido y eficiente?

Tabla 11

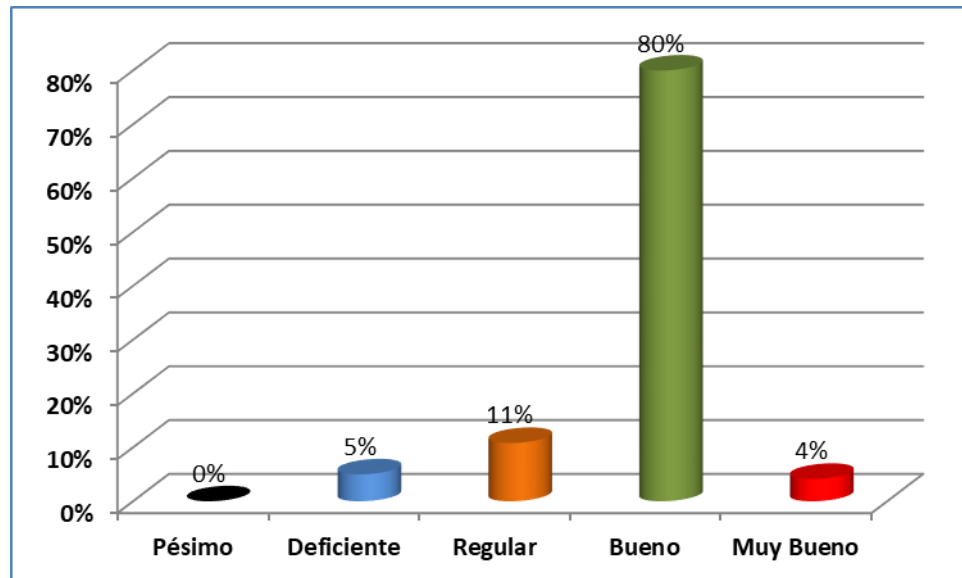
Considera que el servicio recibido fue rápido y eficiente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	6	5%
Regular	13	11%
Bueno	96	80%
Muy Bueno	5	4%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 11

Considera que el servicio recibido fue rápido y eficiente



INTERPRETACIÓN

Ante la interrogante relacionada sobre si considera que el servicio recibido fue rápido y eficiente, se puede anotar que, del total de encuestados, 96 que equivale el 80% considera que bueno, asimismo 4 establece que muy bueno, un importante 11% considera que regular. Por otro lado, la opción deficiente alcanzo el 5% y pésimo 0%.

Con la información mencionada se puede interpretar que hay una aceptación en el servicio en cuanto a si fue eficiente y rápido, pues esta afirmación se sostiene en 84% que considera que fue bueno y muy bueno y a esto le sumamos el 11% de regular, por lo tanto, se confirma lo enunciado. Por otro lado, el 5% respondieron que deficiente y 0% pésimo.

En consecuencia, nos permitimos afirmar que el servicio fue rápido y eficiente.

12. ¿Considera que el personal de guiado absolvió sus dudas?

Tabla 12

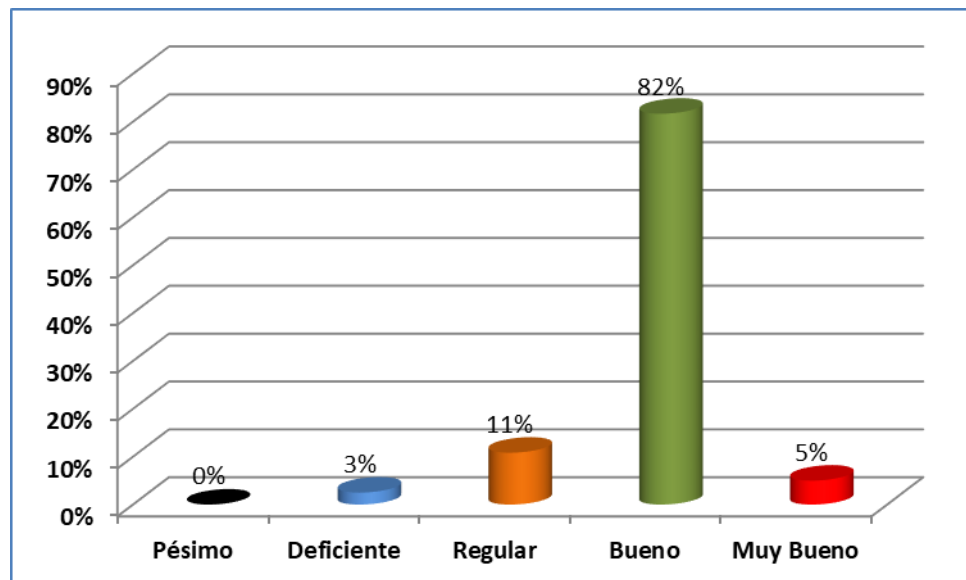
Considera que el personal de guiado absolvió sus dudas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	3	3%
Regular	13	11%
Bueno	98	82%
Muy Bueno	6	5%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 12

Considera que el personal de guiado absolvió sus dudas



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que el personal de guiado absolvió sus dudas, se puede advertir que el 5% estableció que muy bueno, el 82% considera que bueno, un 11% respondió que regular. Por otro lado, el 3% manifestó que deficiente y pésimo no obtuvo porcentaje.

Con los resultados arriba mencionados podemos interpretar que hay una disposición por parte del personal de guiado por absolver las dudas, pues esta versión se sostiene que el 87% considera que bueno y muy bueno y a esto le agregamos el 11% que marco regular. Un ínfimo 3% eligió deficiente y 0% pésimo, lo que no altera los resultados finales.

En consecuencia, es relevante que el personal de guiado absuelva las dudas.

13. ¿Considera que el guía esta adecuadamente instruido?

Tabla 13

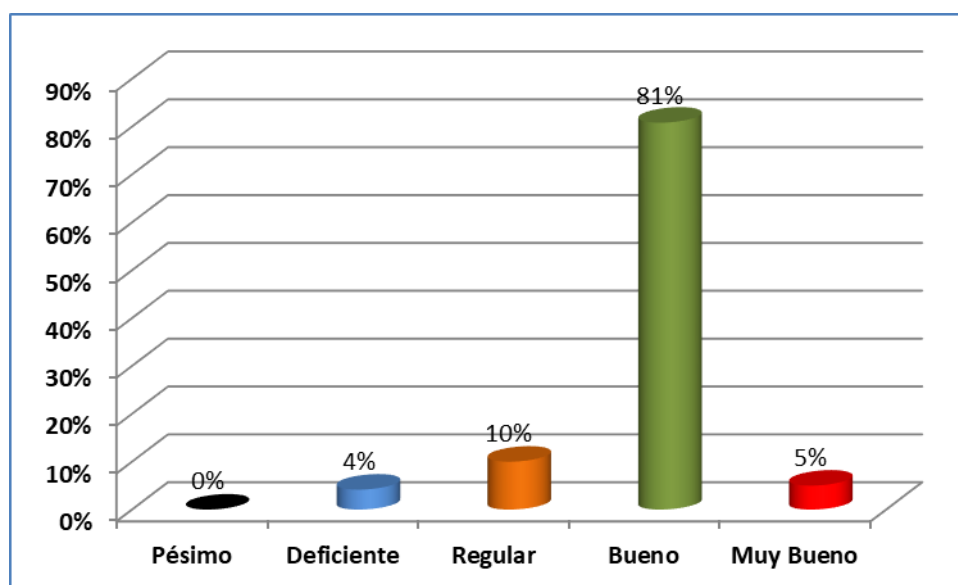
Considera que el guía esta adecuadamente instruido

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	5	4%
Regular	12	10%
Bueno	97	81%
Muy Bueno	6	5%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 13

Considera que el guía esta adecuadamente instruido



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la consulta específica sobre si considera que el guía esta adecuadamente instruido, se puede concluir que 6 encuestados del total, que equivale el 5% considera que muy bueno, un importante 81% que equivale a 97 encuestados respondió que bueno y el 10% que vale por 12, manifestó que regular. Mientras que un mínimo 4% opto por las opción deficiente y pésimo 0%.

Con los resultados arriba mencionados podemos comentar que existe un gran porcentaje que considera que el guía esta adecuadamente instruido, pues se sostiene que el 86% considera que bueno y muy bueno, reforzando el 10% que eligieron regular. Por lo que se puede establecer como afirmativa la posición. Deficiente alcanzó tan solo el 4% y pésimo 0%.

En consecuencia, se establece que los guías están adecuadamente instruidos.

14. ¿Considera al personal de guiado le inspira confianza?

Tabla 14

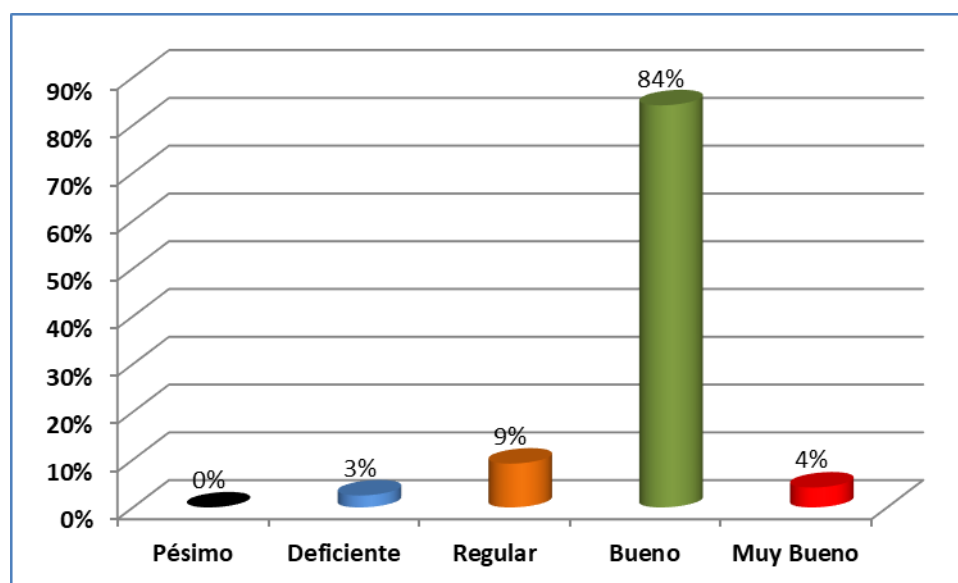
Considera al personal de guiado le inspira confianza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	3	3%
Regular	11	9%
Bueno	101	84%
Muy Bueno	5	4%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 14

Considera al personal de guiado le inspira confianza



Nota: Información recogida a través de encuesta

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera al personal de guiado le inspira confianza, se puede advertir el 4% considera que muy bueno, de la misma forma el 84% registró que bueno y el 9% de encuestados razona que regular. Por otro lado, la opción deficiente obtuvo 3% y 0% pésimo.

Con la data en mención, podemos interpretar que el personal del guiado inspira confianza, pues este testimonio se sostiene que el 88% considera que bueno y muy bueno y a esto le sumamos el 9% que marco regular, lo que se ratifica la posición. Deficiente apenas alcanzó el 3% y pésimo el 0%.

En consecuencia, es relevante la confianza que inspira el personal de guiado.

15. ¿Considera que el personal de guiado le brindó atención personalizada?

Tabla 15

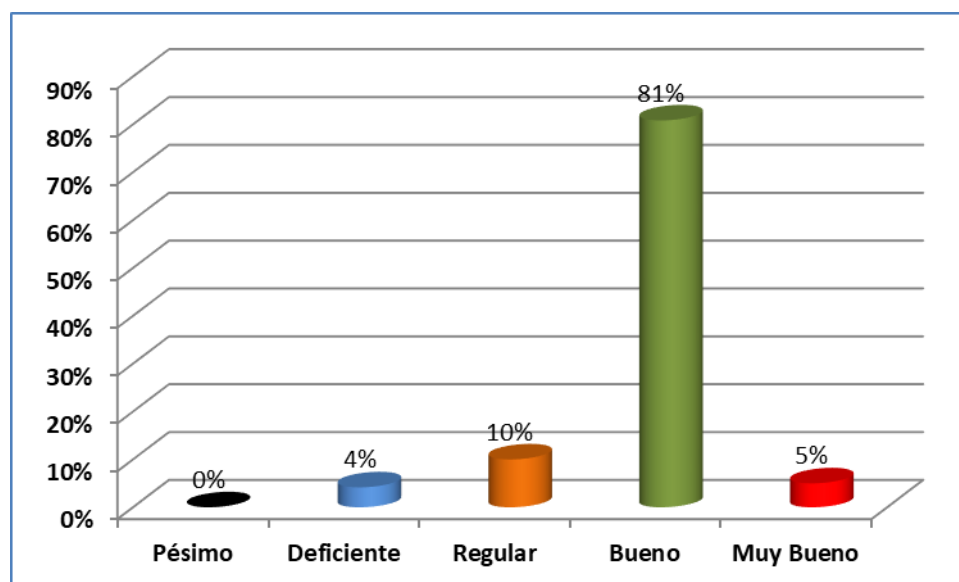
Considera que el personal de guiado le brindó atención personalizada

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	5	4%
Regular	12	10%
Bueno	97	81%
Muy Bueno	6	5%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 15

Considera que el personal de guiado le brindó atención personalizada



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que el personal de guiado le brindó atención personalizada, se puede indicar que el 5% considera que muy bueno, un importante 81% manifestó que bueno y el 10% marcó que regular. Asimismo, el 4% registró que deficiente y 0% pésimo.

Con los resultados arriba mencionados podemos interpretar que existe una atención personalizada por parte del personal de guiado, pues se sostiene que el 86% considera que bueno y muy bueno y a esto le aumentamos el 10% que marcó regular, lo que ratifica la posición. Lo que no es afectado por el 4% de deficiente y el 0% de pésimo.

En conclusión, se puede afirmar que el personal de guiado brinda una atención personalizada.

16. ¿Considera que el personal que lo guió estuvo pendiente de sus solicitudes?

Tabla 16

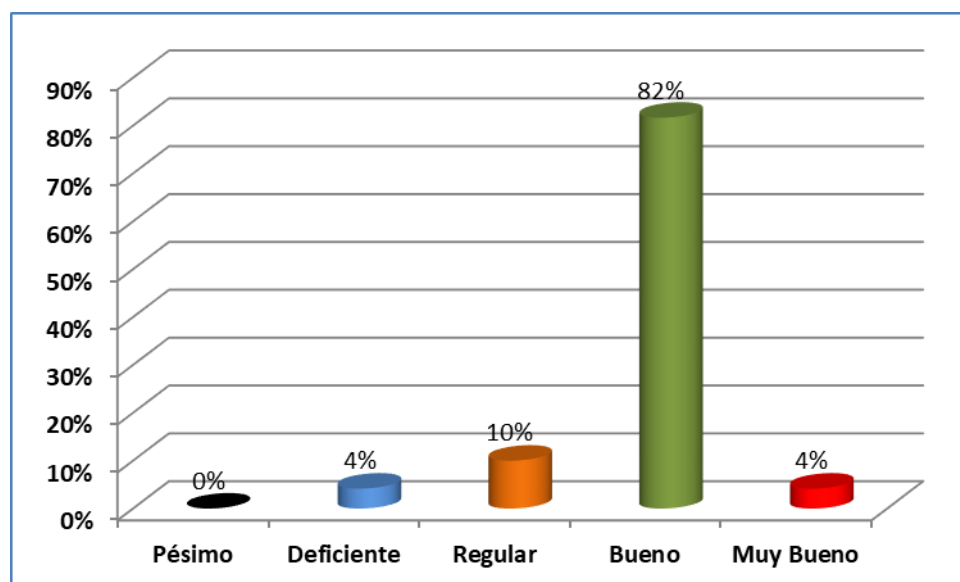
Considera que el personal que lo guió estuvo pendiente de sus solicitudes

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	0	0%
Deficiente	5	4%
Regular	12	10%
Bueno	98	82%
Muy Bueno	2	4%
TOTAL	120	100%

Nota: Información recogida a través de encuesta

Figura 16

El personal que lo guió estuvo pendiente de sus solicitudes



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada sobre si considera que el personal que lo guió estuvo pendiente de sus solicitudes, se puede señalar que el 4% considera que muy bueno, asimismo un importante 82% eligió que bueno y un 10% califica que regular. Por otro lado, la opción deficiente alcanzó el 4% y pésimo no registro porcentaje.

Con los resultados arriba mencionados podemos interpretar que el personal que guio estuvo pendiente de las solicitudes, pues esta afirmación se sostiene en el 86% que considera bueno y muy bueno y sumando el 10% de regular, podemos ratificar lo enunciado. Tan solo un 4% considera que deficiente y 0% pésimo.

En consecuencia, se afirma que el personal que guio estuvo pendiente de las solicitudes.

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Esta entrevista fue realizada al Licenciado MARTIN JESUS LEVANO TASAYCO Subgerente de la Agencia Municipal de Huacachina.

Para iniciar la entrevista debemos identificar que actualmente en Huacachina existen dos administraciones estatales, por un lado. El gobierno regional que se encarga de la administración de los ingresos por concepto de acceso al área de conservación regional la laguna de Huacachina (dunas -tubulares y laguna) y la Agencia municipal de Huacachina de la municipalidad provincial de Ica se encarga del cuidado del ambiente urbano monumental

Buenos días/tardes, la presente entrevista tiene como finalidad obtener información acerca de la calidad de servicio que se brinda en el Balneario de Huacachina. Como experto, su participación es muy importante para poder obtener una perspectiva sobre este tema.

1) ¿Actualmente, cuentan ustedes con visión, misión, metas, objetivos y plan turístico anual, con el cual vienen trabajando?

Como municipalidad contamos con visión y misión y contamos con un plan operativo institucional.

Misión Institucional:

Brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora.

Visión Institucional:

Ser una Municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando a Ica como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable, donde se fomente la cultura.

El plan operativo institucional enmarca actividades que se realizarán durante el año 2023 - 2025, con posibilidad de modificaciones de acuerdo a las necesidades que de requieran durante el transcurrir del tiempo.

- Conservación y puesta en valor de los recursos turísticos
- Campañas orientadas al desarrollo de una cultura turística

- Capacitación y asistencia técnica para la aplicación de buenas prácticas en los prestadores de servicios turísticos.

2) ¿Cuánta es la demanda que recibe la laguna de Huacachina en temporada alta?

Esa información la maneja el Gobierno regional según sus estadísticas de boletaje.

3) ¿Cuentan ustedes con un registro de visitantes en donde puedan conocer algunos datos personales o básicos del visitante?

Como municipalidad nos basamos en los datos estadísticos que nos brinda MINCETUR

4) ¿Cuentan ustedes con una capacidad de carga establecida?

De acuerdo al estudio de Defensa Civil Huacachina cuenta con una capacidad de carga alrededor de 7200 mil personas.

5) ¿Qué medidas se están tomando para que estas visitas sean sostenibles?

Dentro del Ambiente Urbano Monumental se han establecido, la seguridad con personal de fiscalización, tópico para atenciones primarias.

Limpieza, cuidado del ornato, recuperación áreas verdes para el descanso de los visitantes, celebraciones civiles

6) ¿Cuentan ustedes con un programa de actividades recreativas dirigidas a los visitantes?

Por su geografía Huacachina es un lugar para el descanso y auto recreación debido al paisaje del lugar, lo cual no exige realizar actividades que aglomeran visitantes que muchas veces obstruye la libre circulación.

7) ¿Con qué tipos de programas de mantenimiento cuentan las instalaciones del lugar y cada cuanto tiempo se realizan?

Dentro del AUM, se realizan acciones de Mantenimiento y corrección del sistema de alumbrado público, Poda de árboles, mantenimiento, conservación y restauración de monumentos arquitectónicos, mantenimiento, construcción y restauración de malecones mantenimiento y recuperación de áreas verdes. Limpieza pública del Ambiente Urbano monumental, mantenimiento de las vías de acceso a Huacachina. De acuerdo a su naturaleza se realizan desde todos los días a 2 veces al año, según sea el caso.

8) ¿Cuentan ustedes con un buzón sugerencias en donde los visitantes puedan transmitir su apreciación acerca de su visita?

Contamos con una oficina donde las personas pueden interactuar y llevarse la información en tiempo real y de primera mano acerca de los servicios y/o incidencias que pudieran suceder.

9) ¿Con cuántos orientadores locales cuenta actualmente el balneario de Huacachina?

10) ¿Con qué frecuencia, los orientadores locales, reciben capacitación para la mejora de sus Servicios?

No existe la denominación de orientadores, ni promotores u otros, dado que la actividad turística tiene su ley y reglamentación donde especifica quienes son las personas calificadas para brindar los servicios.

Existen personal de Fiscalización Municipal que además de su propia labor, brindan información básica cuando se requiere, así como la entrega de material de información turística (brochure) acerca de Huacachina

Esta entrevista fue realizada al Licenciado MARTIN JESUS LEVANO TASAYCO Subgerente de la agencia municipal de Huacachina, en cuanto a la labor que viene realizando en el Ambiente Urbano Monumental.

Muchas gracias.

IX. PRESUPUESTO

Tabla 4
Presupuesto General

Partida	Descripción	Unidad de Medida	Costo Unitario	Costo Total
Potencial humano	Asesor metodológico	01	1,200.00	2,000.00
	Asesor Estadístico	01	800.00	
Materiales	Papel Bond A- 4	02 millar	30.00	190.00
	Lapicero, Resaltador	03 unidades	10.00	
	Empastado	01	150.00	
Servicios	Fotocopias	02 centenares	20.00	620.00
	Movilidad	20	400.00	
	Refrigerios	10	200.00	
Total				2,810.00

Nota: Elaboración propia

X. CRONOGRAMA

Tabla 5
Cronograma de actividades

Actividades	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición del temán	X	X														
Revisión bibliográfica			X	X	X											
Preparación de instrumentos					X	X	X									
Recolección de datos								X	X	X						
Procesamiento de los datos										X	X					
Análisis e interpretación de resultados										X	X					
Presentación del borrador del Informe Final										X	X	X				
Aprobación del Informe Final										X	X	X				
Sustentación															X	

Nota: Elaboración propia

XI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

La presente investigación concluye que:

1. Que se reafirma nuestra hipótesis general que si existe una relación entre la actividad turística desarrollada en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio turístico que se presta en ese periodo de tiempo, esto se pudo demostrar con la percepción que tiene los visitantes al balneario reflejado en la pregunta relacionada sobre si considera usted que volvería a visitar la laguna de Huacachina, se puede advertir que del total de encuestados, 84 que equivale el 70% considera que muy bueno, asimismo un importante 30% considera que bueno. Por otro lado, las opciones regular, deficiente y pésimo obtuvieron 0%. Por tanto, creemos que si la actividad turística se relaciona con la calidad de servicio motivaría volver a visitarnos.
2. Si existe relación entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022. La percepción de nuestros encuestados respecto a la cantidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados, se puede señalar que 103 encuestados que equivale al 86% cree que bueno, mientras que un significativo 13% considera que regular. Mientras que las opciones deficiente y pésimo alcanzaron tan solo el 1%. Con los resultados en mención podemos deducir que hay un gran porcentaje que considera buena la cantidad de recursos turísticos encontrados en su viaje.
3. La calidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados, se advierte que 103 de los encuestados manifiesta que bueno, reflejando el 86%, mientras que 16 personas consideran que regular y solo 1% respondió que deficiente, los resultados arriba mencionados podemos demostrar que existe una alta percepción de calidad de recursos turísticos encontrados en el viaje, pues esta se sustenta con los porcentajes alcanzados.
4. Si relación entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022. La presente hipótesis se puede validar con los resultados de las encuestas a los visitantes quienes perciben que los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina cuentan con precios justos, se puede analizar que, del total de encuestados, 33 que equivale el 28%

considera que bueno, un importante 65% que corresponde a 78 encuestados contestaron que regular, un 7% eligieron que deficiente y 1% que pésimo. Tras los resultados expuestos podemos interpretar que los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina cuentan con precios justos y cubren su demanda.

5. Si existe relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio, esto se ratifica con las respuestas de los encuestados, puesto que ellos perciben que el personal que les ofreció el servicio de guiado cumplió con el tiempo prometido en su recorrido, se puede advertir que, del total de encuestados, 4 que equivale al 3% considera que muy bueno, asimismo un considerable 57% considera que bueno y 36% que regular. Podemos concluir que hay una aceptación en el tiempo prometido del recorrido por el equipo de guiado.

6. El servicio turístico en el balneario de Huacachina es rápido y eficiente, esto se reafirma con la percepción de los visitantes que se puede anotar del total de encuestados, 96 que equivale el 80% considera que bueno, asimismo 4 establece que muy bueno, un importante 11% considera que regular. Por otro lado, la opción deficiente alcanzó el 5% y pésimo 0%. Con la información mencionada se puede interpretar que hay una aceptación en el servicio en cuanto a si fue eficiente y rápido.

7. Si existe relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022, al respecto los resultados de la pregunta relacionada sobre si considera que el personal de guiado le brindó atención personalizada nos lo reafirma, se puede indicar que el 5% considera que muy bueno, un importante 81% manifestó que bueno y el 10% marco que regular. Asimismo, el 4% registró que deficiente y 0% pésimo. En conclusión, se puede afirmar que el personal de guiado brinda una atención personalizada.

8. El personal de las diferentes agencias de viajes que brindan servicios en la Laguna de Huacachina inspira confianza a los visitantes, Con la data en mención, podemos interpretar que el personal del guiado inspira confianza, pues este testimonio se sostiene que el 88% considera que bueno y muy bueno y a esto le sumamos el 9% que marco regular, lo que se ratifica la posición. Deficiente apenas alcanzó el 3% y pésimo el 0%. En consecuencia, es relevante la confianza que inspira el personal de guiado.

La presente investigación recomienda que:

1. Fortalecer a través de buenas prácticas de atención turística la relación entre la actividad turística desarrollada en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio.
2. Recoger permanentemente la percepción de los visitantes respecto a la cantidad de recursos turísticos que encuentra en su viaje y si estos cubren sus demandas.
3. Recoger permanentemente la percepción de los visitantes respecto a la calidad de recursos turísticos que encuentra en su viaje y si estos cubren sus demandas.
4. Capacitar al personal de las agencias de turismo que tienen contacto con el consumidor final en el desarrollo de sus habilidades blandas.

XII. BIBLIOGRAFIA

Referencias bibliográficas

- Álava Pisco, L. G., & Bastidas Cadena, J. A. (2016). *Estudio de la calidad del servicio y satisfacción del cliente de las agencias de viajes en Puerto Ayora, Isla Santa Cruz*. [BachelorThesis, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10472>
- Boullón, R. (1990). *Las actividades turísticas y recreacionales: El hombre como protagonista* (Primera). Editorial Trillas.
- Carrasco Ruano, Y. T. (2018). El turismo de aventura como impacto socioeconómico en el cantón La Mana. *ConcienciaDigital*, 1(4), 24-33.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v1i4.904>
- Chávez Sandoval, L. B., & Meléndez Rospigliosi, V. M. (2019). *Impactos de la actividad turística en el Balneario de Huacachina, Ica, 2019* [César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58444>
- Cusme Conforme, M. J. (2019). *Calidad de servicio turístico y su influencia en la satisfacción del cliente del complejo Aguas Blancas, del cantón Buena Fe* [BachelorThesis, BABAHOYO: UTB, 2019]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6007>
- El turismo inicia 2022 fuerte, mientras se enfrenta a nuevas incertidumbres*. (s. f.). Recuperado 25 de octubre de 2022, de <https://www.unwto.org/es/news/turismo-inicia-2022-fuerte-pero-se-enfrenta-a-nuevas-incertidumbres>
- GrupoRPP. (2022, febrero 21). *Turismo: Más de 1.5 millones de viajeros visitarían el Perú este año*. RPP. <https://rpp.pe/economia/economia/turismo-mas-de-15-millones-de-viajeros-visitarian-el-peru-este-ano-noticia-1387986>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de

C. V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014a). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014b). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. ;, Pineda Ayala, Leticia Esther ; (2012). *Marketing*. Pearson Educación.

Marthans Castillo, H. S. (2022). *Valoración económica ambiental de los servicios ecosistémicos del ACR Laguna de Huacachina* [San Luis Gonzaga].
<https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3592>

Martí, N. (2021). Turismo sostenible en empresas turísticas vacacionales. Motivaciones y limitaciones en la implantación de medidas sostenibles en Cataluña. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19(3), 419-435.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.028>

Nava, V. (2006). *¿Qué es la calidad? Conceptos, Gurús y Modelos Fundamentales* (Primera, Vol. 1). Limusa.

OMT / Organización Mundial del Turismo Agencia especializada de la ONU. (s. f.). Recuperado 26 de octubre de 2022, de <https://www.unwto.org/es>

Rondón Challco, M. (2020). *Análisis de la actividad turística en las Lomas de Lúcumo y su incidencia en la calidad de servicio, 2019* [San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8348>

Vara-Horna, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa* (Tercera). Universidad San Martín de Porres.

xiii. Anexos

1.1.1. Instrumentos de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología
Escuela Profesional de Turismo

TEMA DE INVESTIGACION: La Actividad Turística en el Balneario de Huacachina y la Calidad de Servicio durante las Festividades del Señor de Luren en 2022.

Encuesta N° 1

Instrucciones: Marque con un aspa X la respuesta que considere pertinente.

La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre la Actividad Turística y la Calidad de Servicio, La escala está clasificada en 5 niveles de evaluación donde:

- Escala 1:** Pésimo; el registro de respuesta determina que es extraordinariamente malo o no puede ser peor.
- Escala 2:** Deficiente; el registro de respuesta determina que no es lo suficientemente capaz o útil, especialmente por carecer de algo.
- Escala 3:** Regular; el registro de respuesta determina que se ajusta a una regla establecida o a la regla general.
- Escala 4:** Bueno; el registro de respuesta determina que tiene un efecto positivo, que es satisfactorio, como conviene que sea o como es deseable que sea.
- Escala 5:** Muy bueno; el registro de respuesta determina que es extremadamente útil, favorable y provechoso.

Escala de Likert

Pésimo	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5


Variable	Dimensión	N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Actividad Turística	Oferta	1	¿Considera usted que volvería a visitar la laguna de Huacachina?					
		2	¿Considera que la laguna de Huacachina tiene una adecuada Promoción?					
		3	¿Considera que la cantidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados?					
		4	¿Considera que la calidad de recursos turísticos encontrados en tu viaje son los adecuados?					
	Demanda	5	¿Considera que los negocios que están alrededor de la Laguna de Huacachina cuentan con precios justos?					
		6	¿Considera que las instalaciones de los servicios turísticos encontradas son las adecuadas?					
		7	¿Considera que el servicio del guía fue de calidad?					
		8	¿Considera que el servicio de boletería fue de calidad?					
Calidad del Servicio	Fiabilidad	9	¿Cumplió, el equipo de guiado, con el tiempo prometido en su recorrido?					
		10	¿Considera que el personal de la agencia de viajes mostró interés en ayudarlos?					
		11	¿Considera que el servicio recibido fue rápido y eficiente?					
		12	¿Considera que el personal de guiado absolvió sus dudas?					
	Empatía	13	¿Considera que el guía esta adecuadamente instruido?					
		14	¿Considera al personal de guiado le inspira confianza?					
		15	¿Considera que el personal de guiado le brindó atención personalizada?					
		16	¿Considera que el personal que lo guió estuvo pendiente de sus solicitudes?					

GUÍA DE PARA LA ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Buenos días/tardes, la presente entrevista tiene como finalidad obtener información acerca de la calidad de servicio que se brinda en el Balneario de Huacachina. Como experto, su participación es muy importante para poder obtener una perspectiva sobre este tema.

- 1) ¿Actualmente, cuentan ustedes con visión, misión, metas, objetivos y plan turístico anual, con el cual vienen trabajando?
- 2) ¿Cuánta es la demanda que recibe la laguna de Huacachina en temporada alta?
- 3) ¿Cuentan ustedes con un registro de visitantes en donde puedan conocer algunos datos personales o básicos del visitante?
- 4) ¿Cuentan ustedes con una capacidad de carga establecida?
- 5) ¿Qué medidas se están tomando para que estas visitas sean sostenibles?
- 6) ¿Cuentan ustedes con un programa de actividades recreativas dirigidas a los visitantes?
- 7) ¿Con qué tipos de programas de mantenimiento cuentan las instalaciones del lugar y cada cuanto tiempo se realizan?
- 8) ¿Cuentan ustedes con un buzón sugerencias en donde los visitantes puedan transmitir su apreciación acerca de su visita?
- 9) ¿Con cuántos orientadores locales cuenta actualmente el balneario de Huacachina?
- 10) ¿Con qué frecuencia, los orientadores locales, reciben capacitación para la mejora de sus servicios?

1.1.1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TEMA: La actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	
¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?	Identificar la relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022	Existe relación significativa entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.	VARIABLE INDEPENDENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
			Actividad turística	Calidad de servicio
			DIMENSIONES	DIMENSIONES
			Oferta Demanda	Fiabilidad Empatía
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES	INDICADORES
PE1 ¿Qué relación existe entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?	OE1 Identificar la relación entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022	HE1 Existe relación significativa entre la oferta de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.	Volvería a visitar Huacachina. Promoción. Cantidad de recursos turísticos Cantidad de recursos turísticos Negocios con precios justos. Instalaciones de los servicios turísticos Servicio del guía. Servicio de boletería	Tiempo prometido. Interés en ayudar Rapidez y eficiencia. Absolución de sus dudas. Guía esta instruido. Confianza. Atención personalizada. Pendiente de sus solicitudes
PE2 ¿Qué relación existe entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?	OE2 Identificar la relación entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.	HE2 Existe relación significativa entre demanda de la actividad turística en el balneario de Huacachina y la calidad de servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022	INDICES Pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8	INDICES Pregunta 9,10,11,12,13,14,15,16
PE3 ¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?	OE3 Identificar la relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022	HE3 Existe relación significativa entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la fiabilidad del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022	TECNICAS DE RECOLECCIÓN Encuesta Entrevista de profundidad	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN Cuestionario Entrevista semi estructurada
PE4 ¿Qué relación existe entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022?	OE4 Identificar la relación entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022.	HE4 Existe relación significativa entre la actividad turística en el balneario de Huacachina y la empatía en la emisión del servicio durante las festividades del Señor de Luren en 2022	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN El tipo de investigación es básico El nivel de investigación es relacional	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 
			POBLACIÓN Infinita	MUESTRA 120
TECNICA MUESTRAL: El muestreo es arbitrario e intencional, donde el investigador tiene la potestad de seleccionar a los participantes del estudio, en base al cumplimiento de determinados criterios de inclusión y exclusión.				



