

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

**“EL GUIA COMO ELEMENTO PARTICIPE EN LA SATISFACCIÓN DEL
TURISTA QUE VISITA LA BAHIA DE PUERTO PIZARRO SETIEMBRE 2014
– DICIEMBRE 2015”**

AUTORES:

Br. Jimmy Waldir Álvarez Ortiz

Br. Fernando Jean Pierre Chumpitaz Cabrera

ASESOR:

Dr. Elber Lino Morán Coronado

**TUMBES – PERÚ
2017**

EJECUTORES

BR. ALVAREZ ORTIZ JIMMY WALDIR

EJECUTOR

**BR. CHUMPITAZ CABRERA FERNANDO JEAN
PIERRE**

EJECUTOR

ASESOR

DR. ELBER LINO MORÁN CORONADO

**TUMBES – PERÚ
2017**

JURADO DE TESIS

LIC. WILSER RENÁN CASTILLO CARRANZA
Presidente del Jurado

DR. SHERLY IZQUIERDO VALLADARES
Secretario del Jurado

LIC. CONSUELO BARRETO
Vocal del Jurado

ACTA DE SUSTENTACION

AGRADECIMIENTO

Siempre estaremos agradecidos con Dios Y nuestras familias quienes siempre creyeron en nosotros y nos ayudaron a salir adelante en todo el trayecto de nuestras vidas.

Agradecemos a nuestros Docentes de Turismo quienes nos brindaron su apoyo en cada momento para nuestra formación profesional y logra alcanzar los objetivos trazados.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por ayudarme y estar en cada paso que doy en mi vida, dedico esto a mis padres por haber dado lo mejor de ellos para lograr mis objetivos y ser el motor para seguir adelante.

Br. Fernando Jean Pierre Chumpitaz Cabrera

Dedico este trabajo para Dios y mi familia que ha dado todo el esfuerzo para que yo este culminando esta etapa de mi vida y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos que hemos pasado.

Br. Álvarez Ortiz Jimmy Waldir

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPITULO I: INTRODUCCION	14
CAPITULO II: ANTECEDENTES	29
CAPITULO III: MATERIAL Y METODOS	38
CAPITULO IV: RESULTADOS	45
CAPITULO V: DISCUSION	89
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	95
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	96
CAPITULO VIII: REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	97
ANEXOS	105

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Caracterización geográfica de la zona de estudio	45
Tabla N°02: Caracterización demográfica de la zona de estudio	46
Tabla N° 03: Caracterización histórica de la zona de estudio	47
Tabla N° 04: Caracterización social de la zona de estudio	47
Tabla N° 05: Características del ecosistema Manglar de Puerto Pizarro	48
Tablas N° 06: Caracterización biológica de la zona de estudio	50
Tabla N° 07: Caracterización turística de la zona de estudio	51
Tabla N° 08: Caracterización del circuito turístico de Puerto Pizarro	54
Tabla N° 09: Condición laboral de los guías en Puerto Pizarro	55
Tabla N° 10: Conocimientos históricos de los guías en Puerto Pizarro	55
Tabla N° 11: Conocimientos geográficos de los guías en Puerto Pizarro	56
Tabla N° 12: Conocimientos sociales de los guías en Puerto Pizarro	57
Tabla N° 13: Conocimientos turísticos de los guías en Puerto Pizarro	58
Tabla N° 14: Habilidades duras del Guía en Puerto Pizarro	59
Tabla N° 15: Habilidades blandas del Guía en Puerto Pizarro	60
Tabla N° 16: Capacidad de comunicación del Guía en Puerto Pizarro	61
Tabla N° 17: Capacidad de Liderazgo del Guía en Puerto Pizarro	62
Tabla N° 18: Capacidad de información del Guía en Puerto Pizarro	63

Tabla N° 18: Capacidad de información del Guía en Puerto Pizarro	63
Tabla N° 19: Satisfacción que genera el servicio de Guiado en Puerto Pizarro	63
Tabla N° 20: Servicio de Guiado en Puerto Pizarro	64
Tabla N° 21: Información geográfico de Puerto Pizarro	65
Tabla N° 22: Aspectos Geográficos de Puerto Pizarro	66
Tabla N° 23: Información histórica brindada por el Guía turístico	67
Tabla N° 24: Aspectos Históricos de Puerto Pizarro	68
Tabla N° 25: Información Turística de Puerto Pizarro	70
Tabla N° 26: Recursos Turísticos de Puerto Pizarro	71
Tabla N° 27: Capacidad de Comunicación del Guía Turístico	72
Tabla N° 28: Aspectos de Comunicación del Guía Turístico	73
Tabla N° 29: Capacidad de Liderazgo del Guía Turístico	74
Tabla N° 30: Aspectos de Liderazgo del guía Turístico	75
Tabla N° 31: Conocimiento del Entorno Social brindado por el guía	76
Tabla N° 32: Aspectos Sociales de Puerto Pizarro	77
Tabla N° 33: Conducta de los Guías turísticos de Puerto Pizarro	78
Tabla N° 34: Presentación personal de los guiase turísticos de Puerto	79
Tabla N° 35: Empatía del guía Turístico de Puerto Pizarro	80

Tabla N° 36: Calidad del Servicio Guiado de Puerto Pizarro	81
Tabla N° 37: Grado de satisfacción del servicio de guiado turístico	82
Tabla N° 38: Grado de expectativas de la información brindada por el Guía Turístico	83
Tabla N° 39: Desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico	84
Tabla N° 40: Aspectos débiles en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico	85
Tabla N°41: Distinción de un guía Formal y un guía Informal	86
Tabla N°42: Identificación de tipo de guía Contratado.	87
Tabla N°43: Recomendación del Servicio de Guiado de Puerto Pizarro	88

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico N° 01: ¿El Servicio de guiado en Puerto Pizarro, genera en usted una satisfacción?	64
Gráfico N° 02: ¿El servicio de guiado en Puerto Pizarro es?	65
Grafico N° 03: ¿Cómo califica la información geográfica brindada por el guía turístico durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?	66
Grafico N° 04: ¿Cuál de los siguientes aspectos geográficos de Puerto Pizarro caracteriza a la zona en estudio de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita a Puerto Pizarro?	67
Grafico N° 05: ¿Cómo califica la información histórica brindada por el guía turístico durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?	68
Gráfico N° 06: ¿Cuál de los siguientes aspectos históricos de Puerto Pizarro destaca de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita a Puerto Pizarro?	69
Gráfico N° 07: ¿Cómo califica la información turística brindada por el guía durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?	70
Gráfico N° 08: ¿Destaque los recursos turísticos de Puerto Pizarro de acuerdo a la información brindada por el guía turístico?	71
Grafico N° 09: ¿Cómo califica la capacidad de comunicación del guía durante su recorrido turístico?	72
Grafico N° 10: ¿Cuál de los siguientes aspectos de comunicación, destaca en el guía turístico, durante su recorrido?	73

Gráfico N° 11: ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo del guía durante su recorrido turístico?	74
Gráfico N° 12: ¿Cuál de los siguientes aspectos del liderazgo, caracterizo al guía turístico, durante su visita?	75
Gráfico N° 13: Cómo califica el conocimiento del entorno social de Puerto Pizarro demostrado por el guía durante su explicación en su vista Turística?	76
Gráfico N° 14: ¿Cuál de los siguientes aspectos sociales, caracteriza al entorno, de acuerdo a la información departida por el guía turístico durante su visita?	77
Gráfico N° 15: ¿Califique la conducta de los guías turísticos de Puerto Pizarro?	78
Gráfico N° 16: ¿Califique la presentación personal de los guías turísticos de Puerto Pizarro?	79
Gráfico N° 17: ¿Califique la empatía del guía turístico?	80
Gráfico N° 18: ¿Califique la calidad del servicio de guiado en el destino turístico Puerto Pizarro?	81
Gráfico N° 19: ¿Se siente satisfecho con el servicio de guiado turístico percibido durante su visita a Puerto Pizarro?	82
Gráfico N° 20: ¿Considera que la información departida por el guía turístico en Puerto Pizarro satisfizo sus expectativas?	83
Gráfico N° 21: ¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más destacable en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiad turístico?	84
Gráfico N° 22: ¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más débil en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiad turístico?	85
Gráfico N° 23: ¿Sabe cómo distinguir a un guía formal de uno informal?	86
Gráfico N° 24: ¿Considera que su guía contratado es?	87

Gráfico N° 25: ¿Recomendaría al servicio de guiado en Puerto Pizarro?

88

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01: Encuesta para medir la percepción de los turistas	105
Anexo N° 02: Entrevista acerca del servicio de guiado en Puerto Pizarro (Turistas)	110
anexo n° 03: Entrevista acerca del servicio de guiado en Puerto Pizarro (Guía)	112
Anexo N° 04: Matriz de consistencia	114
Anexo N° 05: Zona de estudio vía satélite	115
Anexo N° 07: Galería de evidencias fotográfica	116
Anexo N° 08: Ficha de observación del área de estudio	119

RESUMEN

De acuerdo a la presente investigación, nace a partir de diferentes situaciones que pasan los turistas cuando pernoctan en la bahía de Puerto Pizarro, de acuerdo a ello, pudimos denotar la necesidad de identificar al guía turístico como elemento clave en la satisfacción del turista que se encuentra presente en este territorio, es así que la presente investigación busco identificar el servicio de guiado turístico que se realiza en este lugar, el mismo, presenta mínimas condiciones de desarrollo socioeconómico y el turismo aquí representa como una alternativa a las labores que cotidianamente realizan sus pobladores. Se identificó a los rasgos del potencial inmersos dentro de las variables recursos turísticos, facilidades turísticas y comunidad residente, estos últimos demostraron tener cualidades que pueden ser utilizadas para articular sus capacidades y competencias a la actividad turística que demanda este balneario.

En relación a las actividades turísticas alternativas identificadas en el territorio, estas se asocian a la práctica del servicio de guiado de los cuales estas personas ven como un fin de lucro y basados en sus experiencias otorgan los circuitos turísticos dentro del ecosistema manglar.

La metodología planteada hizo uso de métodos y herramientas propios de la investigación cualitativa, como la encuesta, que fue dirigida a los turistas que arriban a la bahía de Puerto Pizarro, Se hizo uso, además, de la observación directa para lograr ubicar y caracterizar a los recursos turísticos ubicados en la zona de estudio. La metodología de recojo de los recursos se basó en la metodología de inventario turístico formulada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Como producto del análisis de los datos de campo recabados, se pudo validar la hipótesis, determinando las condiciones favorables que denota cada variable para la práctica de actividades asociadas al turismo alternativo y de gran potencial en la localidad estudiada.

PALABRAS CLAVES: *Guía turístico, satisfacción, Puerto Pizarro, experiencias.*

SUMMARY

According to this research, every time that tourists arrive at the Bay of Puerto Pizarro, they indicate the need to identify themselves as a key element in the satisfaction of tourists that is present in this territory, so this research looked for the guide service tourism that takes place in this place, presents the minimum conditions of socioeconomic development and tourism here represents an alternative to the daily efforts of its inhabitants. Potential characteristics involved within the variables of tourism resources and tourist facilities and community life were identified, these latter characteristics that can be used for the articulation of their capacities and capacities to the tourist activity that this spa demands.

In relation to the alternative tourist activities identified in the territory, these are associated with the practice of the orientation service that these people see as an end of profit and based on the experiences of the tourist circuits within the Mangrove ecosystem.

The proposed Methodology made use of the tools and tools of qualitative research, which was addressed to the tourists who arrived at the Bay of Puerto Pizarro, it was used in addition to direct observation to locate and characterize the tourist resources in the study area. The resource collection methodology was based on the Tourism Inventory methodology formulated by the Ministry of Foreign Trade and Tourism.

As a result of the analysis of the collected field data, the hypothesis can be validated, determining the favorable conditions that each variable denotes for the practice of activities related to tourism with great potential in the locality studied.

KEY WORDS: *Tourist guide, satisfaction, Puerto Pizarro, experiences.*

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector Turismo se ha convertido en una de las actividades más trascendentales de las economías, y una de las más promisorias en los próximos años por ello se hace importante profundizar en los aspectos relacionados al servicio y al producto contenido en los diferentes destinos turísticos; El guía profesional de turismo constituye el punto de contacto entre la organización (Agencias de viajes, Empresas Turísticas) y el consumidor final (turista nacional o extranjero), por lo tanto, es un elemento de gran importancia, puesto que su desempeño va a ser determinante en el nivel de satisfacción del turista (Vera, 2011).

El departamento de Tumbes, cuenta con diversidad de riquezas naturales, culturales y turísticas una de ellas representadas por la bahía de Puerto Pizarro, un atractivo turístico que cuenta con un potencial para desarrollarse como un destino. El turismo muchas veces es solo entendido como la prestación de servicios a los clientes y no tomada como un conjunto de bienes y servicios que poseen componentes importantes para hacer posible la oferta de un servicio turístico de calidad cuya principal característica es la intangibilidad razón por la cual es subjetiva por parte del turista; por lo tanto la labor que desempeña el Guía de Turismo es esencial para la evaluación de la calidad percibida por el turista (Centeno, 2015).

El servicio de guiado y su calidad son de suma importancia, ya que estos determinan la satisfacción de los visitantes durante su estadía en un destino, es por ello que esta investigación se justifica siendo necesario denotar una solución práctica que resuelva el problema social detectado, que se orienta a la falta de formación técnica profesional en los guías - boteros que también desarrollan esta actividad en Puerto Pizarro.

La presente investigación pretendió aportar a los procesos de regularización de los servicios, para este caso los servicios del guía turístico, en el destino Puerto Pizarro de la región Tumbes y relacionar este parámetro a la calidad de servicio que perciben los turistas que contratan sus servicios, esta afirmación fue validada con los detalles que se presentan en el contenido del documento.

1. El problema

1.1.Situación problemática

El servicio de guiado en la región de Tumbes se encuentra deficiente ya que no hay un personal técnico que cuente con un perfil de guía de Turismo oficial para realizar esta actividad. Lillo manifiesta que los recursos humanos turísticos están vinculados estrechamente con los parámetros de calidad que el turista percibe, por lo tanto el éxito de las empresas está unido a la capacidad profesional de sus trabajadores la calidad del servicio está vinculada a la calidad de su capital humano, constituyendo una pieza clave de competitividad (Lillo, 2007).

La situación del guía turístico en Tumbes presenta deficiencias, la primera se refiere a la presencia de mucho personal que se desarrolla esta actividad de manera empírica, restando la participación del personal técnico formado en instituciones técnicas y universitarias de la región, esta realidad se aprecia en Puerto Pizarro, en donde algunos pobladores o conductores de embarcaciones marítimas asumen ese rol. Otro aspecto indica que el sistema de admisión en algunos institutos de educación superior que se dedican a formar guías de turismo profesionales hace factible que los postulantes ingresen a la carrera por la modalidad de segunda opción, generando un gran porcentaje de alumnos y de egresados que carecen de vocación, lo cual dificulta que éstos puedan desarrollar actitud de servicio y demás competencias necesarias para el guidismo turístico, señaladas anteriormente. (Maticorena P. , 2012).

Finalmente el ente rector en turismo realiza escasas acciones destinadas a establecer un estándar de calidad del servicio de guiado turístico en la región. Según la Ley del Guía de Turismo N° 28529 el estado es el principal promotor de actividades periódicas de capacitación y especialización para los guías. Asimismo en esta ley se establece que el órgano regional competente en turismo debe tener un registro de los guías de la región y debe establecer un sistema de acreditación para éstos, con la finalidad de establecer un instrumento de control, medición, seguimiento y monitoreo de la calidad de este servicio, buscando alcanzar estándares que contribuyan a la competitividad del destino.

Todos estos aspectos representan a la problemática a partir de la cual nace la idea de esta investigación, en la misma se buscara mediante el uso de técnicas mixtas la participación que tiene el guía de turismo en esta actividad en el destino turístico de Puerto Pizarro

1.2. Formulación del problema científico

Teniendo en cuenta la problemática descrita anteriormente se determina la siguiente interrogante:

¿De qué manera el guía de Turismo participa en la satisfacción del turista que visita la bahía de Puerto Pizarro, setiembre 2014 – diciembre 2015?

1.3. Justificación

La presente investigación determinará, haciendo uso de técnicas mixtas la participación del guía en la satisfacción del turista en Puerto Pizarro; la información generada referencia una problemática que requiere atención de modo que se pueda concebir a la mejora continua como un proceso asociado al desarrollo del destino estudiado.

Metodológicamente la observación cualitativa de las variables estudiadas presentará un panorama que se pueden generalizar en otros aspectos no observados en la presente investigación tales como las competencias formadas por las instituciones técnicas y universitarias en torno a la formación de guías de turismo profesionales.

En el ámbito de aplicación de la presente investigación, Puerto Pizarro, la información generada podrá ser referente para determinar futuros procesos de mejora o relacionados a la planificación turística de este aspecto.

La teoría fundamentada caracteriza a las variables y dimensiones explícitamente siendo estas planteadas de modo de poder condicionar al proceso de un método, este puede ser un referente para la construcción cualitativa de un instrumento que permita medir este aspecto de forma evolutiva siendo esto dejado de lado por el presente planteamiento.

1.4.Limitaciones

La principal limitación que tuvo el desarrollo de la presente investigación fue la renuencia de los guías turísticos formales e informales que ejercen labores en este destino a participar y brindar información relevante para la ejecución de esta la investigación. La estrategia para lidiar con esta limitación involucró participar durante el desarrollo de sus labores incógnitamente representando a turistas que visitan este destino.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la participación del guía en la satisfacción del turista que visita la bahía de Puerto Pizarro.

1.5.2. Objetivos Específicos

- J Caracterizar las capacidades de los guías que propician la satisfacción del turista que visita la Bahía de Puerto Pizarro.
- J Determinar la calidad de servicio brindada por los guías al turista que visita la Bahía de Puerto Pizarro.
- J Determinar la percepción del turista que visita la bahía de Puerto Pizarro sobre el servicio de guía turístico.

2. Fundamentación teórica

Puerto Pizarro La bahía de Puerto Pizarro se encuentra en la localidad de Tumbes, Ubicada en el Norte del país, teniendo como principal atractivo turístico sus manglares, además de tener un circuito de islas que contribuyen al desarrollo del turismo, teniendo una diversificación en su oferta turística.

Guía de Turismo (Marticorena L. , 2012) Persona que tiene por misión informar, dirigir y orientar al turista durante su estancia en el país.

El Guía forma la transición de información en el campo del turismo organizado. En la Cadena Humana Receptora desempeña un papel de crucial importancia por ser la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante su estadía.

Un buen guía debe ser capaz de cautivar a su audiencia mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia. El guía es también el "ejecutor" maestro del Programa de Visitas.

FUNCIONES

Función General El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Funciones Específicas

- a) Recibe las instrucciones de la empresa operadora sobre el grupo de turistas, incluye: número del vuelo o las especificaciones del barco, día y hora de llegada, tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y pases a instalaciones restringidas.
- b) Supervisar la unidad de transporte a utilizar.
- c) Elabora informe al finalizar los itinerarios.
- d) Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad.
- e) Coordina los servicios que se le prestan al turista durante los recorridos.
- f) Asiste al turista en los primeros auxilios y coordina su ingreso a los centros hospitalarios.

Clasificación

- a) *Guías fijos (públicos, privados u oficiales)*, son los que se limitan a servir en determinados sitios museos, monumentos, palacios, estudios cinematográficos, etc.
- b) *Guías informadores*, cuya tarea se limita a visitar locales e informar en el idioma nativo, por lo que pueden o no conocer otros idiomas.
- c) *Guías intérpretes (políglotas)*, son los que prestan sus servicios al turista en recorridos locales, regionales, nacionales o internacionales.

Operadores Turísticos Foster, M. (1994) Las agencias de viajes y Turismo según el Decreto Supremo N° 026-2004 – MINCETUR. Una agencia de viaje y turismo es una persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

Se define a las agencias de viaje y turismo como una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos.

El papel de las agencias de viaje turísticas en Tumbes sirve de intermediarias entre las personas que demandan turismo.

Atención al turista Lograr que todo turista visitante de Puebla obtenga del Estado una atención y servicios esmerados para que durante su estancia, se sienta bienvenido, seguro, protegido e informado, fomentando a través de ello el aumento de la actividad turística del estado y un mayor desarrollo económico de la Industria en beneficio de la sociedad. (Boullon, 1993).

Todo el mundo sabe lo que es la atención, es timar posesión de la mente de una manera clara y activa, de unos de los que parecen ser objetos o líneas de pensamiento que suceden de forma simultánea. Su esencia son la localización y la concentración de la conciencia. Implica dejar de lado algunas cosas para poder tratar de forma efectiva otras. (James, 1890)

Satisfacción del turista La satisfacción es un proceso dinámico, activo y dependiente del entorno. En este sentido, alcanzar la satisfacción del turista se convierte en una cuestión de gran importancia para el destino y las empresas que allí operan, dado que de ello dependerá que el turista repita su visita, y que realice una comunicación positiva del destino a otros turistas. (Boullon, 1993).

Percepción del turista Existen muchos tipos de Turismo, tantos como puntos de vista y formas de análisis puedan ser concebidas por parte del turista en donde se crea la imagen del servicio turístico de acuerdo a la infraestructura, diseño, accesibilidad, etc. Entre ellas podemos destacar las características de los atractivos del lugar de destino, los servicios y facilidades puestos a disposición de los turistas y las actividades que está en capacidad de desarrollar con fines de ocio, entretenimiento, descanso o recreación; aunque ya en la práctica son muy raras las formas puras de Turismo. (Cristale, 1996).

La percepción puede hacer mención también a un determinado conocimiento, a una idea o a la sensación interior que surge a raíz de una impresión material derivada de nuestros sentidos, esto significa que la forma en la que percibimos nuestro entorno se modifica a lo largo de nuestra vida a través de la experiencia. (Porto, 2008).

La define como la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo de esta manera lograr una mejor atención al turista en saber cómo le está pareciendo el servicio que está recibiendo y si cumple todas las expectativas. (Ronderos, 1995).

Retorno de turista Es todo aquel regreso de parte del turista con 4 acompañantes más el cual genera una imagen de una gran satisfacción de parte del turista cuando recibió el servicio, es decir un buen servicio, una buena satisfacción es un retorno de turistas que involucran el consumo del servicio de guiado, servicio de alimentación, servicio de alojamiento, etc. (Boullon, 1993).

Permanencia La permanencia es una cualidad subjetiva que no tiene un tiempo determinado o específico si no que puede variar de caso en caso de acuerdo al objeto o sujeto al que se aplique, la permanencia es todo aquella actividad que se realiza dentro de un determinado lugar en un periodo de tiempo de acuerdo a la experiencia que este obtenga.

Permanencia como una cualidad que hace que una cosa, persona o fenómeno dure en el espacio y en el tiempo sin variar sus características o haciéndolo en un nivel mínimo. Así, se puede considerar que una persona que siempre se comporta igual tiene una actitud de permanencia en determinada actitud. (Boullon, 1993).

Expectativa Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo. Afirmó que

las personas estarán motivadas a hacer cosas para alcanzar una meta si creen en el valor de esa meta y si pueden darse cuenta de que lo que harán contribuirá a lograrlas. (Vroom, 2009).

Experiencia La experiencia, se llama también «el conocimiento». El conocimiento es una relación con el objeto; es, como vamos a ver, una relación compleja, que comporta varios aspectos o elementos, pero de forma que estos varios aspectos o elementos no se yuxtaponen pura y simplemente entre sí, es decir: el conocimiento no es esto y lo otro, sino que, *por* ser esto, tiene que ser aquello otro.

En la modernidad la cuestión de la experiencia se plantea como cuestión gnoseológica, como problema de la teoría o crítica del conocimiento. En concreto la experiencia indica la referencia del conocimiento, a partir de la cual tiene que elaborarse, a la que ha de adecuarse, responder y corresponder, de la que tiene que dar razón o incluso la que ha de ser su contenido. (Kant, 2006).

Información del Guía Para atraer y mantener la atención del grupo, es tan importante la persona que está hablando (aparición) como el propio mensaje que está transmitiendo, el volumen de la voz debe modularse teniendo en consideración las características del entorno –por ejemplo en los sitios abiertos se debe evitar hablar cuando no estemos mirando directamente al grupo puesto que las ondas sonoras no llegarán a los oídos de éste-, el tono de voz refleja el estado de ánimo del orador, por lo que se debe cuidar la entonación con el fin de motivar la escucha, se deben realizar inflexiones de voz (variaciones del tono), la elevación del tono de la voz en una palabra o palabras denota énfasis, del buen manejo del énfasis depende el espíritu de un buen guiado turístico. (Marticorena, 2012).

Calidad Es tener una visión más integral pues considera la necesidad de una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Feigenbaun, 1994).

Por otro lado, una organización de servicios se puede entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes. El servicio no puede estandarizar, las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades también, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes, por tanto la calidad del servicio se percibirá de forma diferente según el cliente y usuario del mismo (Horovits, 1991).

Información La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo. Es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. (Toffler, 2008).

Comunicación La comunicación es establecida por un emisor, mensaje, receptor y al final retroalimentación, el cual lleva a una comunicación estímulo-respuesta (conductismo) o también conocida como "condicionamiento operante, es un conjunto de símbolos y signos los cuales deben ser compartidos por los protagonistas del proceso, conocido como el medio de conexión entre algunos seres vivos con la finalidad de intercambiar información y poder interactuar. (Daniel, 1980).

Habilidad La habilidad es un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo, la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida, Una habilidad constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad. Formar una habilidad consciente, es lograr un dominio de un sistema complejo de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y de los hábitos en estrecho vínculo con el modo en que el sujeto realiza su actividad, para lo cual necesita disponer de un sistema de acciones y operaciones que le garanticen el éxito, es decir, el logro del objetivo propuesto; el carácter asimilado de la acción, se apoya en los conocimientos, hábitos y habilidades precedentes, es un componente de la actividad y es el modo de actuar del sujeto. (Loeontiev, 1979).

Habilidades Duras

Conocimiento, define el conocimiento como un "proceso en el cual se relacionan el sujeto que conoce, que percibe mediante sus sentidos, y el objeto conocido y percibido". (Arias, 2004)

El conocimiento puede ser entendido en dos direcciones:

- a) como un proceso que se manifiesta al percibir la realidad y
- b) como el resultado de dicho proceso que se traduce en conceptos, imágenes y representaciones acerca de la realidad.

En tal sentido, el conocimiento visto como un proceso implica una relación entre sujeto y objeto; entendido el sujeto como la persona que busca, obtiene o posee el conocimiento y el objeto como el hecho, tema o materia que estudia el sujeto.

En el conocimiento se identifican dos tipos:

El empírico y el conocimiento científico

El empírico: es el tipo de saber cotidiano que se adquiere con la interrelación social y/o experiencias vividas. Este generalmente se obtiene de forma casual y no intencional. En consecuencia, es un conocimiento que se transmite de generación en generación, cabe destacar, que en algunas oportunidades este conocimiento puede servir de base para la construcción del conocimiento científico mediante una investigación y posterior comprobación.

El conocimiento científico es el conocimiento que se adquiere mediante una investigación en la cual se ha empleado el método científico, éste lo hace verificable, objetivo, metódico, sistemático y predictivo.

Características y diferencias (Arias, 2004)

Conocimiento Científico Verificable, puede ser comprobado por otros

Objetivo, describe la realidad tal como es, descartando deseos y emociones metódico, debido a que es producto de la aplicación deliberada e intencional de una serie pasos y procedimientos técnicos:

Sistemático, porque los conocimientos se relacionan y se complementan.

Explicativo, busca el porqué de las cosas (causa y efecto).

Predictivo, con base en argumentos válidos, puede hacer proyecciones o prever la ocurrencia de determinados fenómenos.

Generalizable, por cuanto establece leyes científicas constantes y aplicables

Conocimiento Empírico No verificable, no soporta comprobación

Subjetivo: parte de creencia e impresiones propias de un sujeto

Espontáneo, porque se adquiere de forma casual o accidental.

Asistemático, debido a que consiste en ideas aisladas. *Dogmático*, por cuanto sus juicios son impuestos sin cuestionamiento.

Especulativo, emite conjeturas sin base o sin argumentos válidos.

Especulativo, emite conjeturas sin base o sin argumentos válidos.

Habilidades Blandas

Habilidades Sociales “Es la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente Plan de Acción Tutorial: Gades Conceptos Habilidades Sociales Página - 135 - beneficioso para los demás

La compleja naturaleza de las habilidades sociales ha dado lugar a numerosas definiciones. Generalmente, las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de comportamientos interpersonales complejos. El término habilidad se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos. Entre las definiciones que se han dado se encuentran las siguientes: “Es la capacidad para comportarse de una forma que es recompensada y de no comportarse de forma que uno sea castigado o ignorado por los demás.” (Lewinsohn, 1973).

Actitudes El término "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado". Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer bastante estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular. Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo. Las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Las opiniones son ideas que uno posee sobre un tema y no tienen por qué sustentarse en una información objetiva. Por su parte, los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social. Finalmente, las conductas son tendencias a comportarse según opiniones o sentimientos propios. Las actitudes orientan los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o hace tienen una mínima incidencia. También los orientan si la actitud tiene una relación específica con la conducta, a pesar de lo cual la evidencia confirma que, a veces, el

proceso acostumbra a ser inverso y los actos no se corresponden, se experimenta una tensión en la que se denomina disonancia cognitiva. (Fazio, 1992).

Destrezas

Liderazgo no es un tema de status meramente pasivo o la mera posesión de una combinación de rasgos. Más bien parece ser una relación de los métodos de trabajo entre los miembros de un grupo, en el que el líder adquiere un status gracias a la participación activa y la demostración para llevar a cabo tareas cooperativas hasta completarlas. El liderazgo se da en grupos cuyos miembros satisfacen las necesidades individuales gracias a la interacción con otros”. “Líderes en un grupo son aquellas personas a quienes se las percibe más frecuentemente desempeñando papeles o funciones que impulsan o controlan el comportamiento de otros hacia el objetivo del grupo (Stodgill, 1950).

CAPITULO II: ANTECEDENTES

Evaluación de las competencias laborales de los guías naturalistas y necesidades de dotación futura basado en la proyección de la demanda turística, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de la escuela de hotelería y turismo - 2008, la investigación llego a las siguientes principales conclusiones: (Muños, 2008).

1. El índice de satisfacción con respecto al servicio de guiado en Galápagos, en crucero navegable o tour diario y sin importar la procedencia de los turistas, es muy bueno (8/10). Los turistas más satisfechos fueron aquellos que optaron por tour de crucero navegable y de procedencia norteamericana. Sin embargo, esta apreciación de los turistas contrasta con las observaciones cualitativas realizadas por las autoridades del PNG, los operadores turísticos y otros actores clave del sistema, quienes manifestaron la existencia de deficiencias en múltiples competencias laborales. En base a la evaluación de los guías naturalistas se desprende que la formación de los mismos debe realizarse través de un proceso formal y universitario que permita garantizar la calidad adecuada de sus conocimientos, destrezas y habilidades. La cantidad adecuada de guías a formar en los próximos años dependerá del ritmo de crecimiento de la demanda y de la cantidad de días laborados anualmente por cada guía. Si se mantiene la carga de trabajo actual de 120 días por año, será necesario formar entre 286 y 771 guías hasta el 2012. Elevando la carga de trabajo a 180 días por año, el requerimiento de guías para el 2012 se reduce a entre 86 (escenario más bajo de la demanda) y 410 (escenario más alto de la demanda). Todos estos análisis se basan en la premisa de que la cantidad de turistas que ingresan a las islas seguirá creciendo al ritmo de los últimos años. Es bastante posible, sin embargo, que el Estado ecuatoriano limite en algún momento el

acceso a Galápagos para precautelar el delicado equilibrio natural del Archipiélago. Hasta el momento no se dispone de estudios técnicos acerca de la capacidad de carga del PNG.

2. La satisfacción del turista cultural: causas y efectos. Andalucía, se realizó en la Universidad de Huelva. Departamento de dirección de empresas y Marketing, la investigación - 2012 llego a las siguientes principales conclusiones: (Orden, 2012) El turismo cultural enológico cada día va ganando más adeptos, aprovechando que las personas disponen de mayor tiempo de ocio, dentro del cual el viajar ocupa y ocupará un rol preponderante. El propósito de nuestra investigación es el de desarrollar un modelo de satisfacción en el ámbito del turismo cultural enológico, contrastándolo empíricamente en el Condado de Huelva. Se trata de identificar, principalmente, cuáles pueden ser las principales variables que llevan a la satisfacción turística.

Se ha estudiado de una manera empírica la satisfacción del turista cultural enológico que visita las bodegas de esta zona vitivinícola, dado que los objetivos generales de nuestra investigación consisten en conocer y analizar el perfil del turista enológico que visita las bodegas del Condado de Huelva, así como el estudio del nivel de satisfacción/insatisfacción del mismo y las causas y efectos de dicha experiencia turística. (Reyes, 2011)

Satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio, realizada en la Universidad de Las Palmas *de Gran Canaria* – 2002, llego a las siguientes principales conclusiones: (Celis, 2002).

En un sector turístico, donde la competencia aumenta día a día, alcanzar un elevado índice de satisfacción entre los clientes es un objetivo prioritario. Así, obtener clientes satisfechos es uno de los principales motores del crecimiento de número de visitantes que experimenta un destino

turístico, más aún si consideramos el papel crucial que desempeña la comunicación «boca-oído». Por otra parte, la sola aproximación al cliente y el establecimiento de una comunicación con el mismo para preguntarle por su satisfacción, es un hecho valorado positivamente por el cliente (Pisan y Ellis, 1999), que influye en su valoración positiva del destino.

3. El uso del patrimonio como recurso turístico no está exento de polémica ni de dificultades. ICOMOS ya avisaba de estas dificultades. La carta Internacional del Turismo cultural hacía referencia a que la relación entre los sitios con patrimonio y el Turismo es una relación dinámica y puede implicar valoraciones encontradas. Esta relación debería gestionarse de modo sostenible para la actual y para las futuras generaciones. En ocasiones, el turismo explota el patrimonio cultural mediante un uso excesivo, a veces ruinoso (citemos algunas tumbas egipcias, por ejemplo), pero no aporta ninguna ayuda financiera para la protección y preservación del patrimonio cultural. Esta falta de atención de la industria turística a la hora de intervenir en el patrimonio cultural se puede achacar a diferentes causas es un bien público al alcance de todos, que puede beneficiarse de su uso y disfrute de igual manera que lo podrá hacer cualquier particular el patrimonio es para el turismo la materia prima de su industria. por lo tanto, genera un impacto superior por el número y la frecuencia de las visitas, que en muchos casos se producen en números muy elevados. El patrimonio, además, no es renovable, el deterioro o la destrucción del mismo supone su desaparición definitiva (Ibarra, 2001).
4. *Calidad del servicio de guiado* en el Área de Conservación Cordillera Escalera, en 02 sitios turísticos (Cataratas del Ahuashiyacu y Ruta turística Alto Shilcayo) Provincia y Departamento de San Martín en el Instituto internacional de formación ambiental - 2012, la investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: (Flores, 2012), antes y durante la investigación pudimos darnos cuenta que en el departamento de San Martín, existe la

Asociación de Guías Oficiales de Turismo de San Martín, formado por personas egresadas de la Universidad Nacional de San Martín y del instituto América Tur de Tarapoto, quienes tienen carreras afines a turismo y guías de turismo. Además existen también personas que brindan este servicio de guiado, porque se encuentran asociados dentro de organizaciones que se encargan de proteger, conservar y administrar los sitios turísticos de estudio que son la Ruta turística del Alto Shilcayo y las Cataratas del Ahuashiyacu que se encuentran dentro del Área de Conservación Cordillera Escalera. Todas las personas quienes trabajan en este servicio al turista, según la norma vigente del estado peruano con respecto a los guías oficiales en turismo, pueden ser denominados como orientadores turísticos.

Otro de los aspectos que pudimos sacar de la investigación es que los orientadores turísticos a pesar de tener un nivel instructivo universitario y técnico cabe resaltar que la mayoría no tienen estudios netamente de turismo, por lo tanto no tienen claro el cómo se desarrolla la actividad turística bajo un enfoque de turismo sostenible.

A pesar de que los turistas sobre el guiado turístico en los 02 sitios turísticos: Cataratas de Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo, tienen un índice alto de satisfacción, no determina la calidad del servicio, porque existen muchos aspectos que mejorar, como su presentación en la forma de vestirse y otro como tener más información de los sitios, con respecto a la interpretación del patrimonio natural y cultural.

Según las características del Área de Conservación Regional Cordillera Escalera, se pueden desarrollar diferentes tipos de actividades que buscan el desarrollo sostenible, uno de ellos es la actividad que vienen desarrollando como es el caso del turismo, pero con un enfoque de especialidad como es el ecoturismo, turismo verde, turismo ecológico, turismo de aventura, turismo científico, etc.

5. *La percepción* de los visitantes es muy satisfactoria con respecto a los atractivos principales de los 02 sitios turísticos, pero existe una fuerte demanda por conocer más de la naturaleza, en ese sentido lo que resalta es la necesidad de capacitaciones para buscar una mejora en la técnica de manejar grupos durante la visita. Otro de los aspectos más relevantes que destacan los turistas y visitantes es la característica dinámica y el carisma de los orientadores turísticos, por lo tanto podríamos decir y compartir estos datos con otros muy importantes que destacan esta característica primordial de las personas de la selva que hacen de los viajes muy interesantes y divertidos.

Los guías u orientadores turísticos, no cuentan con un programa de capacitaciones, siempre existen capacitaciones eventuales desarrolladas por las instituciones públicas e instituciones cooperantes como la GIZ.

6. *Modelo de Deficiencias, Calidad de servicios, Grado de Satisfacción en la Escuela profesional de Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano-Perú - 2011*, la investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: (Cayo, 2012).

Por otro lado los turistas se sienten ampliamente satisfechos con la comida

Internacional, ligera/light y los restaurantes reconocidos debido a que estos atributos no eran considerados tan importantes sin embargo superaron sus expectativas. Los turistas consideraron como el aspecto más importante el conocimiento que tengan los guías turísticos sobre los atractivos turísticos, sin embargo no superó las expectativas de los turistas, pues lo obtenido estuvo por debajo de lo esperado.

La seguridad en los lugares y atractivos turísticos visitados fue el atributo más importante para los turistas, pero no superó las expectativas ya que los niveles de satisfacción se hallan por debajo de los niveles de importancia.

La seguridad del medio de transporte fue el atributo más importante para los turistas, de igual forma no superó las expectativas.

Con todo esto puedo llegar a concluir que un guía u orientador turístico debe conocer sus recursos y a atractivos turísticos a detalle, es decir debe saber del folklore de su pueblo como de cuentos mitos y leyendas; Además debe ser amable tolerante cordial y jovial, es decir no debe aburrir. Si es posible debe especializarse y conocer mucho sobre la naturaleza que es su campo de desenvolvimiento y su herramienta de trabajo.

7. *El servicio de guiado*, la competitividad y sostenibilidad de los destinos turístico, en la universidad nacional de tumbes de la facultad de derecho y ciencias sociales de la carrera de gestión en hotelería y turismo – 2012. (Maticorena, 2012).

8. *La calidad en el servicio de guiado* turístico que se presta en un destino determinado constituye una condición necesaria para lograr la competitividad de dicho destino ya que forma parte fundamental de “*las condiciones de los factores*” que según la teoría de Porter es el punto inicial para alcanzar la competitividad. Asimismo está involucrado tanto en los “*factores de soporte y recursos*” como en “*la dirección del destino*”, ambos considerados como los más importantes en el modelo de medición de la competitividad propuesto por Crouch y Ritchie.

No obstante, un servicio de guiado turístico de calidad no es condición suficiente para lograr la competitividad de un destino turístico habida cuenta que sólo es un componente dentro de un sistema de factores que deben estar debidamente organizados y en función a un objetivo común.

9. *La competitividad* de los destinos Turísticos contribuye al desarrollo sostenible de los mismos, toda vez que es un modelo de gestión que contribuye a la consecución de la

sostenibilidad económica que es uno de los pilares que sustentan este paradigma de desarrollo.

10. El nivel de gestión de la calidad del servicio de guiado turístico en Tumbes es incipiente toda vez que las instituciones educativas y el ente rector de la actividad turística realizan escasas acciones para establecer un sistema de control, evaluación, capacitación, seguimiento y monitoreo de estos profesionales en la región.
11. Amparo Sancho menciona que las ventajas comparativas son las que dan origen al nacimiento y expansión de los destinos turísticos, especialmente en función de los recursos naturales y culturales. Luego, son las ventajas competitivas las que generan un valor añadido al destino y hacen posible un posicionamiento destacado en relación a la calidad de servicios, imagen y cuidado del medio ambiente (Sancho, 1998).

12. Hipótesis y Variables

a. Hipótesis

Los guías turísticos de Puerto Pizarro desarrollan esta actividad de manera formal y empírica; esto determina la percepción del turista sobre este servicio.

b. Variables

a. Variable independiente

Guía de Turismo

b. Variable dependiente

Satisfacción

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente. Guía de Turismo	Guía de turismo es aquel individuo que se dedica a orientar a un grupo de personas en un entorno de turismo, mostrándole aquellos lugares más destacados del espacio que están visitando.	Conocimientos Habilidades Destrezas	Geográficos Históricos Sociales Turísticos Duras Blandas Comunicación Liderazgo
Variable dependiente. Satisfacción	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.	Expectativas Experiencia Percepción	Información del guía Presentación Atención Eficiencia/Recomendación Permanencia Preferencia Calidad

CAPITULO III: MATERIALES Y METODOS

1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico descriptivo, con un diseño cualitativo y un carácter no experimental, busca determinar la participación del guía en la satisfacción del turista que visita Puerto Pizarro, siendo necesario para ello describir que factores posibilitan o facilitan la consecución de este fin.

2. Población y muestra

2.1. Población

Los turistas que visitan Puerto Pizarro, durante los meses de enero a abril del 2013, según DIRCETUR durante este periodo Puerto Pizarro recibió 5000 turistas extranjeros.

Tabla N°2

Cantidad de Guías turísticos que laboran en Puerto Pizarro

Guías de Turismo	Cantidad
Técnicos	08
Empíricos	54
Total	62

Fuente: Patronato turístico de la Bahía de Puerto Pizarro, diciembre 2015

2.2. Muestra

En relación a los guías turísticos de ofrecen el servicio de guiado en la bahía de Puerto Pizarro entre octubre del 2014 a abril del 2015.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

ERROR	5.0%
TAMAÑO POBLACIÓN	68665
NIVEL DE CONFIANZA	95%

TAMAÑO DE LA MUESTRA = 92

$$\frac{N * (\alpha_e * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Sobre las personas que ofrecen el servicio de guiado en Puerto Pizarro, en relación al servicio turístico la presente investigación denota un número de turistas sobre su percepción acerca de la experiencia del recorrido, por ende la investigación preliminar arroja la existencia de un número reducido de estos, se asumirá al 100 %.

La distribución estadística muestra a los turistas que tuvieron la experiencia de guiado en el circuito turístico de Puerto Pizarro, los mismos que denotan los resultados de la presente investigación.

PRESUPUESTO

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL (S/.)
BIENES Y SERVICIOS				
I. BIENES				
Cámara profesional	UNIDAD	2	3000	6000
Buzones de comentarios	UNIDAD	4	300	1200
Celular GPS	UNIDAD	1	600	600
Laptop	UNIDAD	1	3500	3500
<i>Total Bienes</i>				11.300
II. SERVICIOS POR TERCEROS				
II.1 MATERIALES Y UTILES DE OFICINA				
Papelería en general, útiles y materiales de oficina				
Folder Manila	UNIDAD	10	0,8	8
Lapiceros	UNIDAD	20	0,5	10
Lápiz 2B	UNIDAD	20	1	20
Regla	UNIDAD	20	1	20
Tajadores plásticos	UNIDAD	10	1	10
Papel A4	MILLAR	1	27	27
Tablero de Campo	UNIDAD	2	6	12
Copias	UNIDAD	500	0,05	25
Impresiones a color	UNIDAD	1600	0,1	160
Fotografías	UNIDAD	70	0,8	56
Anillado	UNIDAD	4	5	20
Empastado	UNIDAD	4	30	120

<i>Total servicio de materiales y útiles de oficina</i>				480
II.2 SERVICIO DE MOVILIDAD				
Pasajes y gastos de Transporte				
Movilidad al SNLMT	DIAS		2.5	490
Recorrido general en bote del SNLMT	DIAS	5	30	300
<i>Total Servicio de movilidad</i>				790
II.3 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS				
Refrigerios (15 días por 2 ejecutores)	UNIDAD	100	8	800
<i>Total servicio de alimentos y bebidas</i>				800
II. 5 SERVICIO DE TELEFONÍA E INTERNET				
Servicio de telefonía móvil		1	130	130
Servicio de Internet		1	140	140
<i>Total Servicio de telefonía e Internet</i>				270
II.6 SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNICOS				
Servicio de asesoría		1	700	700
Otros servicios similares		1	100	100
Total Servicios profesionales y técnicos				800
III. OTROS				
Entradas al SNLMT				
Pago de entradas (2 personas * s/.8,00)	UNIDAD	100	16	1600
<i>Total Otros</i>				1600
TOTAL PRESUPUESTO (s/.)				15.300

2.3. Método de Investigación

Síntesis: Dado que el objetivo general del trabajo es medir, explorar y conocer la satisfacción de los turistas, respecto a los diferentes servicios y calidad ofrecida por la actividad turística en la bahía Puerto Pizarro, la base metodológica diseñada resulta sólida y confiable para poder revelar la satisfacción con la experiencia turística.

Las expectativas se puede medir en aspectos tangibles, se observa que la “percepción del Turista”, resulta no muy buena de acuerdo a lo que el destino le ha ofrecido, con lo cual, se entiende que la brecha existente entre las expectativas de los turistas y lo percibido en adelante es pequeña ya que el turista no obtuvo el servicio adecuado.

Inducción: Desde el proceso que se elaboró la elección de conocer la satisfacción del turista que visita Puerto Pizarro se elaboran las encuestas para poder plantear, cual es el grado de satisfacción de este a través de los pasos como: muy satisfecho, satisfecho, regular satisfecho, poco satisfecho y nada satisfecho un proceso a través de conocer la muestra de los turistas que visitan este destino.

Deducción: En el trayecto elaborado de la investigación para realizar el razonamiento que va desde lo general hacia lo particular. Las personas que otorgan el servicio de guiado en Puerto Pizarro muchas de ellas no cuentan con un título profesional el cual les amerite que puedan ofrecer este tipo servicio ya que no cuentan con los requisitos para desarrollar esta actividad como: estar registrado en el MINCETUR como guía oficial, ser bilingüe de dos idiomas mínimos, etc.

3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.1. Técnicas

✓ Observación directa

Este instrumento se utilizó para describir las condiciones de profesionalismo que tiene el guía, así como también, descripción de su servicio, teniendo como instrumento las fichas de observación.

✓ Análisis:

El presente trabajo analizó que existe un nivel de satisfacción de los turistas que viajan por medio de un paquete turístico ofertado por un tour operador. Se estudió específicamente las características descriptivas del servicio de guiado, se estudió el grado de empatía que tienen con los turistas, disponiéndose así, si este servicio es el elemento principal para determinar la satisfacción del turista que visita puerto Pizarro.

El análisis de la satisfacción del turista pretende evaluar la discrepancia encontrada entre el servicio esperado y el recibido o experimentado por el turista, siempre como un juicio posterior al disfrute de los servicios, que se encuentran en el atractivo.

La satisfacción es un proceso dinámico, activo y dependiente del entorno en este sentido, alcanzar la satisfacción del turista se convierte en una cuestión de gran importancia para el destino y las empresas que allí operan, dado que de ello dependerá que el cliente repita su visita, y que realice una comunicación positiva del destino a su entorno. Así mismo, esta investigación nos llevara a saber si existe una relación positiva existente entre satisfacción y fidelidad por el servicio de guiado.

3.2.Instrumentos

Los instrumentos que realizamos en nuestra investigación descriptiva es elaborar cuestionarios a través de encuestas, este método permite obtener información de los turistas y poder tener respuestas del problema que hemos planteado, por ello esta técnica que es mediante la entrevista y el cuestionario determina la información, al haber uniformidad en el tipo de información obtenida.

La presente investigación hace uso de los siguientes instrumentos:

-) Ficha de Observación directa
-) Encuestas
-) Cámaras fotográficas

4. Técnicas para el procesamiento de la información

En el orden de las ideas anteriores, la investigación ha desarrollado la construcción del instrumento o cuestionario que ha sido aplicado a los turistas que llegaron a la bahía de Puerto Pizarro durante el momento de la investigación, se ha sistematizado la información de cada una de las unidades de investigación, utilizando el software SPSS versión 21, la misma que ha permitido obtener la información cualitativa para poder medir la correlación de las variables de investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Los presentes resultados, son producto de la ejecución del trabajo de campo planificado y la aplicación de las técnicas e instrumentos previamente diseñados. La descripción de este capítulo sigue el orden de los objetivos específicos y caracteriza a cada uno de los indicadores planteados en la matriz de Operacionalización presentada en el anteproyecto de investigación.

Sobre la caracterización de la zona de estudio, podemos denotar:

Tabla N° 01
Caracterización geográfica de la zona de estudio

Característica	Descripción	Leyenda			
		1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo			
		Fuente			
		1	2	3	
Localización		x			
Límites	Norte	Golfo de Guayaquil	x		
	Sur	Piura	x		
	Este	Ecuador	x		
	Oeste	Golfo de Guayaquil	x		
Coordenadas	Longitud	-80.3939	x		
	Latitud	-3.50278	X		
	Altura	5 m.s.n.m.	x		
Relieve		1 800.35	X		
Superficie		321 567.25 m ² (0.32 Km ²)	x		
Hidrografía	Un ecosistema que está formado por canales navegables en el delta del río Tumbes, tiene una gran variedad de fauna acuática de la región, con 33 especies de caracoles, 34 de crustáceos, 24 de moluscos con conchas y 105 de peces, recursos hidrobiológicos que los pescadores extraen racionalmente en Los Manglares de Tumbes,		X		
Clima	Anualmente la temperatura en Puerto Pizarro oscila entre 26.1 °C a 23.2 °C siendo este de clima cálido.		X		

Fuente: Elaboración a base de la revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 01 Se puede determinar la ubicación geográfica en donde se encuentra ubicado la bahía de Puerto Pizarro; además se conoce los límites, el relieve, las coordenadas, superficie dando cada punto de referencia a este lugar.

Tabla N° 02
Caracterización demográfica de la zona de estudio

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Característica	Descripción	Observaciones	Fuente		
			1	2	3
Población total	6 mil habitantes		X		
Actividades económicas	Pesca artesanal, actividad turística y artesanía.	El desembarque de pescado genera un mal aspecto a los turistas cuando los guías empíricos suben a los turistas en esta parte de Puerto Pizarro.	X		
Tipo de Vivienda predominante	Las viviendas de Puerto Pizarro son tanto de material noble como rurales.	El malecón del balneario cuenta con viviendas de material dando un mejor aspecto del mismo.		x	
Centros de formación	-Colegio 014 Miguel Grau - Facultad de pesquería	-182 alumnos y 13 docentes y 8 secciones -Facultad de la Universidad Nacional de Tumbes	x		
Centros de salud	Puesto de salud, s/n ubicado en av. José Olaya Puerto Pizarro.	Este puesto de salud atiende desde 8:00 am hasta las 20:00 pm.	x		
Seguridad	Comisaria PNP Puerto Pizarro.			x	

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 02 En la siguiente tabla se puede observar a las diferentes instituciones y principales actividades que se realizan en de Puerto Pizarro, tales como la pesca artesanal, la actividad

turística y venta de artesanía, Puerto Pizarro cuenta con centros de salud, centros de formación y una comisaria.

Tabla N° 03
Caracterización histórica de la zona de estudio

Leyenda
1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Época	Descripción	Observaciones	Fuente		
			1	2	3
Inca	En este periodo se utilizaba como uso comercial la concha Spondylus de manera artesanal que se desarrollaba en distintas partes del Perú, como la producción de cerámicas y el trabajo en piedra.	La concha Spondylus era utilizada para realizar rituales y ceremonias a los dioses de los incas en este entonces.		x	
Colonia	Durante la colonia la influencia española realizo cambios culturales en esta comunidad que aun representan a esta zona.				x

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 03 Se puede observar el desarrollo histórico del área en estudio, representado en dos épocas tales como inca y colonial, se indica el proceso evolutivo, la historia y demás aspectos que caracterizaron al desarrollo de cada época y que son importantes a lo largo del tiempo.

Tabla N° 04
Caracterización social de la zona de estudio

Leyenda
1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Descripción	Observaciones	Fuente		
			1	2	3
Costumbres	Los días 28 y 29 de junio celebran la Fiesta Patronal de “san Pedro y san Pablo” Que es celebrada por los			x	

	pescadores de las localidades de Puerto Pizarro, la Cruz y Zorritos. Llevan ofrendas y hay procesión en embarcaciones adornadas con cintas de colores.			
Creencias	- Chucaque - Mal de ojo - Mitos	En esta bahía se relatan historias mitológicas según los pescadores cuando se realizan su trabajo.		x
Valores	Se observó que las personas son amables para recibir a los visitantes y humildes, son respetuosos.			x x
Grupos de interés	En el lugar existen 3 empresas y una asociación que brindan sus servicios turísticos, habiendo un total de 45 embarcaciones. Siendo Turman y Manglaritos Tours una de las principales.		x	

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 04 Se puede observar la ideología, costumbres que caracterizan a la comunidad de Puerto Pizarro además de las asociaciones comunitarias que tienen que ver con la actividad turística y de pesca artesanal.

Tabla N° 05
Características del ecosistema Manglar de Puerto Pizarro

Características	Descripción	Observaciones	Leyenda		
			Fuente		
			1	2	3
Entorno Estero / aguas mixtalinas	Lugar donde se encuentra el mar y el río y dan a nacer a estos manglares.			x	
Marea Alta	Las aguas de Puerto Pizarro empieza a partir de las 12:00 pm a esta hora empiezan los tours.	La marea alta no es siempre permanente por ende se determina que la marea en Puerto Pizarro es cambiante.		x	

Baja	En las mañanas desde 8 a 11:30 am cuando se encuentra marea baja se realizan trabajos de pesca que los turísticos.	La marea baja no es siempre permanente por ende se determina que la marea en Puerto Pizarro es cambiante.	X
Flora	Los Manglares son básicamente bosques de árboles de mangle y de otras especies de plantas y vegetación, que crecen en las aguas poco profundas, del océano tropical, cuenta con una extensión de 2,972 hectáreas	Puerto Pizarro se encuentra caracterizado por el ecosistema manglar que rodea a este balneario.	x x
Peces	- Blanco - La cabrilla - El suco - El bagre - El espejo - Pámpano	Este tipo de pescados son los que más se comercializan en Puerto Pizarro.	x
Aves	- Ibiz azul - Pato manglero - Garza Blanca - Fragata		x
Reptiles	- Cocodrilos (<i>Crocodylus acutus</i>)		
Pesca artesanal	Una de las actividades principales del cual se caracteriza Puerto Pizarro es la pesca, este es un medio de comercialización hacia distintos puntos del Perú como Piura, Chiclayo y Lima.		x

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

La Tabla N° 05 caracteriza a la biodiversidad que tiene el ecosistema manglar en la bahía de Puerto Pizarro. Es un patrón importante a mencionar el movimiento de la marea de este ecosistema, cabe resaltar de acuerdo a entrevistas que esta marea no es constante y varía de marea alta a marea baja. Durante la marea alta las actividades turísticas son posibles.

Puerto Pizarro tiene una gran biodiversidad de flora y fauna que es la imagen representativa de este balneario este es un refugio donde existen 33 especies de caracoles, 34 de crustáceos,

24 de moluscos con conchas, 105 de peces y las aves tanto endémicas como oriundas que pernoctan en este balneario.

El ecosistema de manglar es caracterizado por la predominancia de bosques de árboles tolerantes a la salinidad, y que se desarrollan en relación a un estuario (Duke 1993, Gilma 2008, Macnae 1968, s.f.). En el borde de los canales del estuario del río Zarumilla localizado en el SNLMT se puede observar el biotopo de *Rhizophora mangle* y *R. harrisoni* así como también el efecto intermareal con flujo y reflujo ocasionado por las mareas altas y bajas. Es en esta zona donde se desarrollan organismos bentónicos de importancia económica. (Echevarría, 1993).

Se aprecia que una de las principales actividades económicas en Puerto Pizarro es la pesca artesanal, la cual se ubica en la margen izquierda del mirador turístico, el desembarcadero artesanal para la comercialización de los mismos, siendo este una fuente de ingreso económico para las familias residentes de este lugar.

Tabla N° 06
Caracterización biológica de la zona de estudio

Aspecto	Descripción	Observaciones	Leyenda		
			Fuente		
			1	2	3
Valor biológico	La predominancia del ecosistema manglar, es un factor biológico condicionante para las actividades humanas extractivas y de convivencia con el medio en este destino	-----	x	x	
Valor eco sistémico	El entorno ecosistema manglar tiene un importante valor eco sistémico determinado por los procesos humanos y extractivos que han posibilitado el desarrollo humano en este lugar.	Además existe un valor geográfico del manglar, siendo este medio una barrera que protege a la región de inundaciones	x	x	
Relación hombre – entorno	La pesca artesanal deviene de la interacción del hombre con el medio. Esta ha caracterizado y	-----	x	x	x

ecosistema permitido el desarrollo de
manglar Puerto Pizarro

Fuente: Elaboración a base de una revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 07
 Caracterización turística de la zona de estudio

Aspecto	Cant.	Descripción	Observaciones	Leyenda		
				1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo		
				Fuente		
				1	2	3
Demanda turística	Nacional	El balneario siempre está visitado por turistas nacionales como de Tumbes tales como: San Juan de la Virgen, San Isidro y Pampas de Hospital		x		
	Extranjera	La demanda extranjera aumenta notoriamente en verano y fechas festivas.	En estas fechas los turistas que más arriban son turistas de países vecinos como: Ecuador y Colombia.	x		
Recursos turísticos	Caleta de pescadores	1	La caleta de pescadores de Puerto Pizarro es uno de los puntos de partida para visitar los Manglares de Tumbes y navegar por el delta del río Tumbes.			x
	Isla de los cocodrilos	1	El criadero de cocodrilos tumbesinos (<i>Crocodylus acutus</i>) es uno de los atractivos de este balneario.	Esta especie se encuentra en peligro de extinción, este criadero ayuda a que esta especie prevalezca.	x	
	Isla de las aves	1	Esta isla contiene aves endémicas como oriundas que presentan este lugar.	Aves representativa - la fragata	x	
	Isla hueso de ballena	1	Esta isla es una barrera formada por el sedimento arrastrado por el río Tumbes. Para muchos su nombre estaría relacionado con su forma, semejante al espinazo del enorme mamífero acuático	Se puede encontrar restaurantes donde se puede degustar comida marina y juegos de deportes acuáticos.	x	

	Artesanía / souvenirs	--	Se realizan collares (chaquiras), aretes, pulseras y diferentes formas de artesanía elaborados con productos marinos representativos de la zona como la concha spondylus.			x
	Paisaje del entorno	--	El ecosistema manglar de Puerto Pizarro cuenta con una biodiversidad dividido en islas dando una grata vista al visitante.			x
Planta turística	Hospedaje	3				x
	Restauración	3				x
	Empresas de transporte turístico acuático	1				x
	Empresas de transporte al destino	3				x
	AA.VV	3	- Rosillo tour - Mayte tours - JET Travel Company S.A.C			x x
Facilidades para el turista	Acceso	--	Acceso libre para llegar al punto de embarque para el recorrido.			x
	Señalética	--	Puerto Pizarro no cuenta con señalética para el fácil transcurso en este lugar.			x
	Paradores turísticos	1	- Patronato turístico - Mirador turístico - Malecón turístico			x x
	Centros de Interpretación	1	Patronato de Puerto Pizarro.	Es una entidad de información al turista que llega a Puerto Pizarro; asociación patronato turístico villa puerto Pizarro con nombre comercial aptv-puerto Pizarro se encuentra en la dirección jr. Rivera del mar norte nro. 117 cas. puerto Pizarro (costado de la capitania)		

Turismo accesible	--	No se pudieron observar rampas de acceso u otros mecanismos que colaboren con el tránsito de personas con discapacidad.	El Plan COPESCO en conjunto con el patronato ha ejecutado la construcción de un boulevard turístico donde se hace posible el tránsito de personas con discapacidad. Solo este tramo presenta esta característica			
Embarcaderos turísticos	2	Se puede observar un embarcadero en la caleta de pescadores y otro en la isla de los cocodrilos. EL estado del primero es bueno y en el caso del segundo embarcadero, se hace necesario la mejora infraestructural del mismo.	Muchos transportistas acuáticos hacen uso del muelle artesanal como embarcadero de una manera informal. Este no reúne las condiciones técnicas para cumplir la función de embarcadero turístico y su presencia (limpieza, aspecto) y dinámica (actividad de pesca artesanal) afectan a la percepción del turista	x	x	X
Infraestructura específica para el turismo		El embarcadero turístico				
Embarcaciones		Puerto Pizarro cuenta con 45 embarcaciones en yate para este servicio de recorrido turístico donde pueden estar de 10 a 12 personas.	Estas embarcaciones			

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 07 se observa que Puerto Pizarro tiene un mayor arribo de turistas en los meses de verano y fechas festivas siendo los turistas extranjeros con mayor asistencia a Puerto Pizarro, se da a conocer los recursos turísticos tales como la isla hueso de ballena, isla de los pájaros, zoo criadero de cocodrilos, artesanía, caleta de pescadores y paisaje del entorno, los turistas tienen a su disposición una planta turística desde las agencias, hospedaje y la restauración.

Tabla N° 08
Caracterización del circuito turístico de Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Descripción	Observaciones	Fuente		
			1	2	3
Tiempo de recorrido	El recorrido consta de 2 horas para conocer las islas de Puerto Pizarro.				x
Paradas durante el recorrido	Se determina dar a conocer las islas y hacer una parada en cada una de ellas.	La isla del Amor ya no existe pero se da una breve reseña de lo que fue y la última parada es en el criadero de cocodrilos.			x
Tiempo de permanencia en cada parada del recorrido	El tiempo de parada en la isla de hueso de ballena y la isla de los pájaros consta de 10 minutos y el criadero de cocodrilos es de 30 minutos.	El tiempo de recorrido turístico en Puerto Pizarro es de 8 de la mañana a 18:30 de la tarde.			x
Infraestructura	Puente turístico El mirador	Zona de abordaje al servicio de guía oficiales	x		
Tipos de embarcación	- Yates - Botes - Chalanas	Se observó que los guías formales ofrecen el servicio en yates mientras tanto los empíricos ofrecen el recorrido en botes y chalanas.		x	
N° de pasajeros por embarcación	10 a 12 pasajeros por embarcación		x		
Condiciones de seguridad	Cada embarcación cuenta con chalecos salvavidas.		x		

Fuente: Elaboración a base de la revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Caracterizada la zona de estudio, se profundizara en relación a los objetivos planteados. En función a este rasgo se presenta diferentes puntos de paradas para conocer los atractivos turísticos, infraestructura, cuantos pasajeros pueden estar en la embarcación y las condiciones de seguridad.

Tabla N° 09
Condición laboral de los guías en Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Condición	Características	Cantidad	Observaciones	Fuente		
				1	2	3
Formal	Tiene formación técnica o profesional; maneja técnicas de conducción de grupo y tiene un guion turístico prediseñado	De acuerdo a Patronato Turístico de Puerto Pizarro, 8 guías de Puerto Pizarro cuentan con autorización forma para desempeñar esta función	No existe un padrón de datos actualizados sobre los guías formales en el destino		x	x
Informal	Basa su actividad en su experiencia personal con el entorno geográfico y social	De acuerdo al Patronato Turístico de Puerto Pizarro, en el destino estudiado, 54 sujetos desempeñan la labor de guía de manera informal	Hay una gran cantidad de boteros que hacen la labor de guía turístico durante el recorrido			x

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 09 se observa que en la zona de Puerto Pizarro se ofrece el servicio de guiado por personas informales (Guías empíricos) que son personas de la localidad que basadas en sus experiencias con el entorno ofrecen el servicio. Los Guías formales que cuentan con la autorización y están registrados en el patronato turístico de Puerto Pizarro son 08.

Tabla N° 10
Conocimientos históricos de los guías en Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Pautas de Observación	Calificación			
		Buena	Regular	Mala	No aplica
Sobre el entorno y la cultura	La información brindada por el guía destaca a las culturas ancestrales que se asentaron en la zona	x			

La información brindada por el guía denota las condiciones culturales del desarrollo de la cultura Inca	<i>x</i>
La información brindada por el guía denota las actividades económicas que desarrollo la cultura Inca en la zona	<i>x</i>
La información brindada por el guía denota las actividades asociadas al ecosistema manglar en las cuales tuvo intervención la cultura Inca	<i>x</i>
La información brindada por el guía denota las condiciones tecnológicas del desarrollo de la cultura Inca	X
La información brindada por el guía denota las relaciones que existieron entre las culturas ancestrales asentadas entre el Perú y el Ecuador	<i>x</i>

Fuente: Trabajo de Campo octubre. Noviembre 2015 / técnica de Observación directa

En la tabla N° 10 se denota que la información brindada por el guía tiene un manejo mediano de información histórica acerca de las culturas ancestrales, culturales, de las actividades económicas y las condiciones tecnológicas del desarrollo de la cultura inca en la Zona de Estudio.

Tabla N° 11
Conocimientos geográficos de los guías en Puerto Pizarro

Leyenda
1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Pautas de Observación	Calificación			
		<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	<i>Mala</i>	<i>No aplica</i>
Sobre el entorno	La información brindada por el guía caracteriza a la geografía de la zona		<i>x</i>		

geográfico del ecosistema Manglar	La información brindada por el guía describe al efecto de la marea en del destino	<i>x</i>
	La información brindada por el guía caracteriza la importancia geográfica del Manglar de Puerto Pizarro como defensa natural contra inundaciones para el distrito de Tumbes	<i>x</i>
	La información brindada por el guía caracteriza a las importancia de la geografía de la zona para el desarrollo de las especies de mangle en la zona	<i>x</i>
	La explicación del guía brinda georreferencia en el recorrido turístico	<i>x</i>

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 11 Observa que la información de conocimientos geográficos brindada por el guía se ve reflejada por la percepción del turista de manera regular, se caracteriza por la geografía de la zona, el efecto de marea en la Zona, la importancia geográfica del Manglar de Puerto Pizarro como defensa natural contra inundaciones, la importancia en especies de mangle y la georreferencia en el circuito Turístico.

Tabla N° 12
Conocimientos sociales de los guías en Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Pautas de Observación	Calificación			
		<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	<i>Mala</i>	<i>No aplica</i>

Sobre el entorno social de la Bahía de Puerto Pizarro	La información brindada por el guía caracteriza al entorno social de la bahía de Puerto Pizarro	x	
	La información brindada por el guía describe las costumbres de la bahía de Puerto Pizarro	x	
	La información brindada por el guía caracteriza las tradiciones de la bahía de Puerto Pizarro		x
	La información brindada por el guía caracteriza a los mitos de la bahía de Puerto Pizarro		x
	La explicación del guía brinda la ubicación en el entorno social del destino		x

Fuente: Elaboración a base de una revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 12 se denota que la información acerca de los conocimientos sociales tiene mayoritariamente una percepción regular, acerca de la caracterización del entorno social, las costumbres, tradiciones, los mitos, y la ubicación social que tiene Puerto Pizarro como atractivo Turístico.

Tabla N° 13
Conocimientos turísticos de los guías en Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Pautas de Observación	Calificación			
		Buena	Regular	Mala	No aplica
Sobre el entorno turístico de la Bahía de Puerto Pizarro	La información brindada por el guía caracteriza a la actividad turística practicada en la zona		x		
	La información brindada por el guía describe a los recursos turísticos que observo durante el recorrido en Puerto Pizarro	x			

<i>La información brindada por el guía caracteriza la importancia de la actividad</i>	<i>x</i>
<i>La información brindada por el guía caracteriza a las importancia de la actividad turística para el desarrollo económico del destino</i>	<i>x</i>
<i>La explicación del guía brinda los sensibiliza sobre el potencial turístico de la bahía de Puerto Pizarro</i>	<i>x</i>

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 13 se observa que la información brindada acerca de los conocimientos turísticos del área de estudio es medianamente regular, describen la importancia de la actividad como un potencial turístico de la Bahía de Puerto Pizarro.

Tabla N° 14
Habilidades duras del Guía en Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Habilidad	Pautas	Observaciones	Calificación			
			<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	<i>Mala</i>	<i>No aplica</i>
<i>Dominio de más de un idioma</i>	Domina la lengua materna (Español)			<i>X</i>		
	Domina el Ingles				<i>x</i>	
	Domina de otra lengua extranjera					<i>x</i>
<i>Conocimientos</i>	Termino la carrera de guía en una universidad o centro de formación técnica			<i>X</i>		
	Fue capacitado por algún programa social público o privado con las competencias de un guía – con certificación				<i>x</i>	
	Fue capacitado por algún programa social público o				<i>x</i>	

	privado con las competencias de un guía – sin certificación	
	Desarrolla la capacidad en base a su experiencia con el entorno	
Uso de tecnología a favor del turista	El guía se apoya en elementos tecnológicos para mejorar su explicación	x

Fuente: Elaboración a base de una revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 14, se observa que las habilidades duras del Guía en Puerto Pizarro tienen una percepción negativa en dominio de más de un idioma, Formación académica, capacitaciones, capacidades de conocimiento de la zona y equipamiento tecnológico para mejorar su desempeño.

Tabla N° 15
Habilidades blandas del Guía en Puerto Pizarro

Leyenda
1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Habilidad	Pautas	Observaciones	Calificación			
			Buena	Regular	Mala	No aplica
Trabajo en equipo	Tiene manejo de grupos tanto personas pequeñas como grandes.		X			
	Maneja una buena relación con sus compañeros para un buen desempeño del recorrido.		X			
Aptitudes positivas	Generar una buena relación con el turista demostrando atención y aclarar cualquier inquietud por parte del visitante.		X			
Responsabilidad	Una persona se caracteriza por su responsabilidad porque		X			

tiene la virtud no solo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Empatía	Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.	X
----------------	---	---

Fuente: Elaboración a base de una revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 15 Se puede denotar que las habilidades blandas del guía en Puerto Pizarro tienen una percepción positiva en relación a sus actitudes de comunicación, liderazgo manejo de grupos, toma de decisiones demuestra una buena relación con el visitante en la interacción desde que el visitante llega a la Bahía de Puerto Pizarro.

Tabla N° 16
Capacidad de comunicación del Guía en Puerto Pizarro

Leyenda
1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Descripción	Observaciones	Fuente		
			1	2	3
Comunicación asertiva	Se determina la capacidad que tiene el guía en entablar una comunicación con buena actitud, ya que es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada.	Se observó en el recorrido que el guía muestra empatía cada vez que tiene alguna consulta de parte de los turistas.	x	x	
Comunicación mutua	La capacidad que tiene el guía en	El guía mantiene una buena relación con los turistas mediante el recorrido.	x	x	

entablar un dialogo
cortes y compatible
con los turistas.

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 16 se puede observar la comunicación asertiva que se ve reflejada en la empatía que muestra el guía cuando empieza a interactuar con el turista y se denota la comunicación mutua de una buena relación de comunicación del guía con el turista.

Tabla N° 17
Capacidad de Liderazgo del Guía en Puerto Pizarro

Leyenda

1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Descripción	Observaciones	Fuente		
			1	2	3
Liderazgo	Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente.	Se observó que el guía cuenta con una buena capacidad de liderazgo, caracterizada En su toma de decisiones, dominio grupal. Responsabilidad.	x		
Dominio de grupo	La capacidad de mantener al grupo unido y el orden durante el recorrido turístico.	Se puede observar que el guía tiene cuidado en que los turistas sea un conjunto unido para mantener el orden en cada una de las islas.	x		X
Liderazgo carismático	Caracterizado porque el líder posee la capacidad cautivar y generar entusiasmo en las personas que se encuentra dirigiendo.	Se observó que lo que más lo caracteriza al guía es su grado de empatía con el visitante desde que llega a la bahía de Puerto Pizarro.	x		

Fuente: Elaboración en base a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 17 Se puede observar que el guía turístico de Puerto Pizarro tiene un buen manejo de liderazgo y dominio de grupos, caracterizado en sus actitudes que demuestran con el visitante.

Tabla N° 18
Capacidad de Información de los guías en Puerto Pizarro

Leyenda
1: Fuente Bibliográfica, 2: Entrevista, 3: Dato de Campo

Aspecto	Pautas de Observación	Calificación			
		Buena	Regular	Mala	No aplica
Información general de la Bahía de Puerto Pizarro	La información que brinda el guía caracteriza a la actividad turística practicada en la zona		x		
	La información brindada por el guía describe a los recursos turísticos que observo durante el recorrido en Puerto Pizarro	x			
	La información brindada por el guía caracteriza la importancia de la actividad		x		
	La información brindada por el guía caracteriza a las importancia de la actividad turística para el desarrollo económico del destino		x		
	La explicación del guía brinda los sensibiliza sobre el potencial turístico de la bahía de Puerto Pizarro	x			

Fuente: Elaboración a basen a revisión bibliográfica y trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En la tabla N° 18 se observa que la información brindada acerca de los conocimientos turísticos del área de estudio es medianamente regular, describen la importancia de la actividad como un potencial turístico de la Bahía de Puerto Pizarro.

Tabla N° 19
Satisfacion que genera el Servicio de guiado en Puerto Pizarro

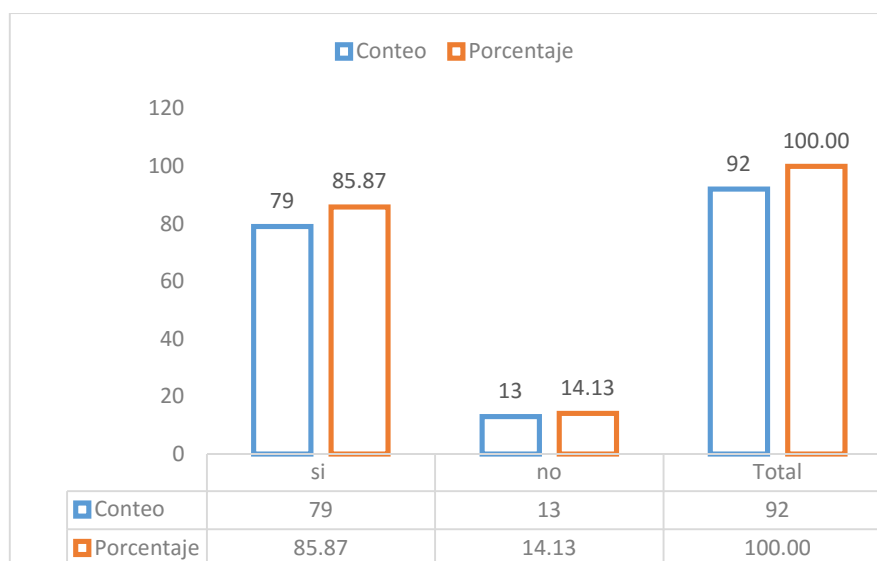
Respuesta	Conteo	Porcentaje
-----------	--------	------------

Si	79	85.87
No	13	14.13
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

La satisfacción del turista que visita Puerto Pizarro, se representa en el grafico N° 01; se aprecia que el 85.87% opina afirmativamente, seguido del 14.13% que opino lo contrario. Estos datos se presentan en el grafico N° 01.

Grafico N° 01
¿El Servicio de guiado en Puerto Pizarro, genera en usted una satisfacción?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 20
Servicio de Guiado en Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	6	6.52
Bueno	51	55.43
Regular	33	35.87
Malo		0.00
Muy malo	2	2.17

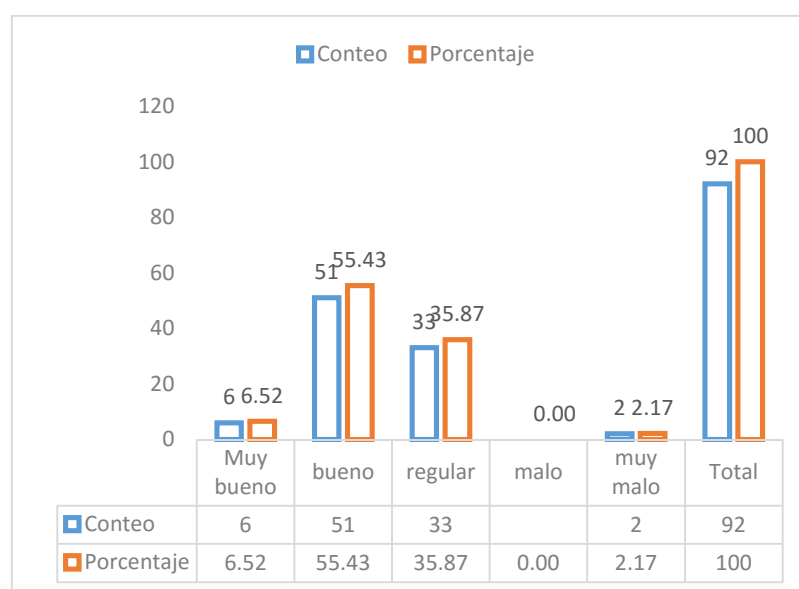
Total	92	100
--------------	----	-----

Fuente: *Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015*

Respecto a la opinión que los turistas tienen sobre el servicio que ofrecen los guías en la Bahía de Puerto Pizarro, se observa que el 55.43% opina positivamente calificándolo como bueno seguido del 35.87% que opina que este es regular, un 6.52% que opino que el servicio es muy bueno y finalmente un 2.17% opino que este es muy malo. Estos datos se presentan en el gráfico N° 02.

Grafico N° 02

¿El servicio de guiado en Puerto Pizarro es?



Fuente: *Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015*

Tabla N° 21

Información Geográfica de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	8	8.70
Bueno	38	41.30
Regular	42	45.65
Malo	2	2.17
Muy malo	2	2.17

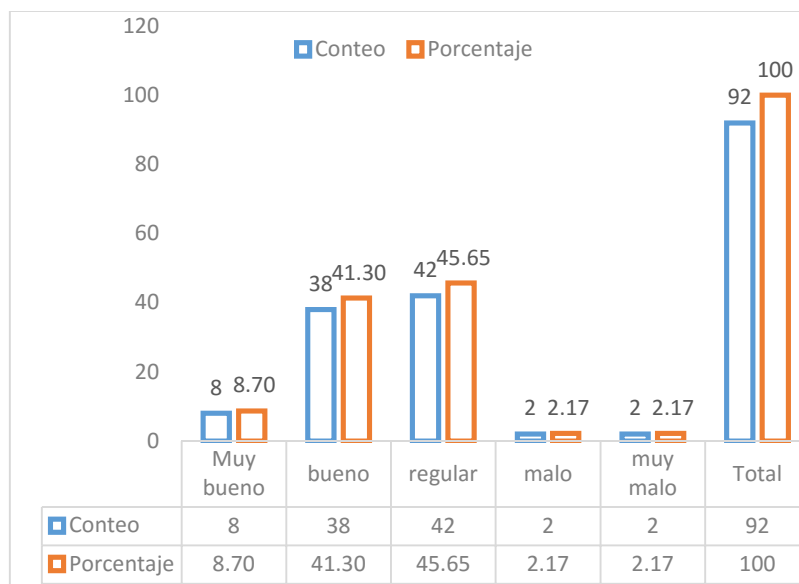
Total	92	100
--------------	----	-----

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a la información geográfica brindada por el guía turístico durante el recorrido en la bahía de Puerto Pizarro, se observa que el 45.65% de los turistas encuestados opinan que la información brindada es regular, le sigue un 41.30% que opina es buena y un 8.70% muy buena, por lo contrario un 2.17% opino que la información brindada es mala y muy mala respectivamente. Estos datos se presentan en el grafico N° 03.

Grafico N° 03

¿Cómo califica la información geográfica brindada por el guía turístico durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 22

Aspectos Geográficos de Puerto Pizarro

Respuestas	Conteo	Porcentaje
a) El ecosistema Manglar es el rasgo geográfico más resaltante	54	58.70

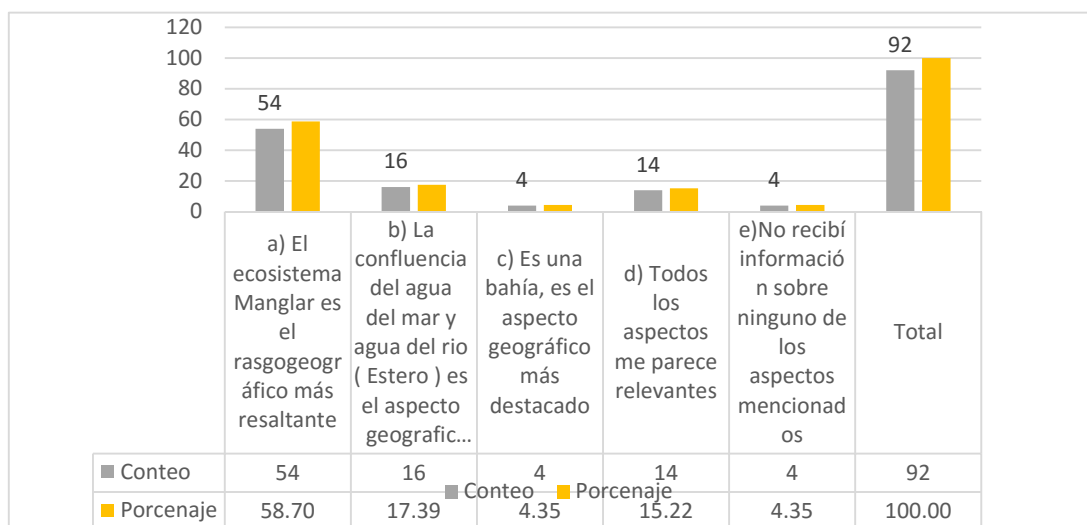
b) La confluencia del agua del mar y agua del rio (Estero) es el aspecto geográfico más resaltante	16	17.39
c) Es una bahía, es el aspecto geográfico más destacado	4	4.35
d) Todos los aspectos me parece relevantes	14	15.22
e)No recibí información sobre ninguno de los aspectos mencionados	4	4.35
Total	92	100.00

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a los turistas encuestados sobre la información brindada por el guía sobre los aspectos geográficos un 58.70% indico que el aspecto más resaltantes en la zona de estudio es el ecosistema manglar, le sigue con 17.39% los turistas que opinaron que la confluencia del agua del mar y del rio es predominante, un 15.22% indico los aspectos son relevantes, finalmente el 4.35% indicaron no recibieron información. Estos datos se presentan en el grafico N° 04.

Grafico N° 04

¿Cuál de los siguientes aspectos geográficos de Puerto Pizarro caracteriza a la zona en estudio de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita a Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 23
Información histórica brindada por el guía turístico

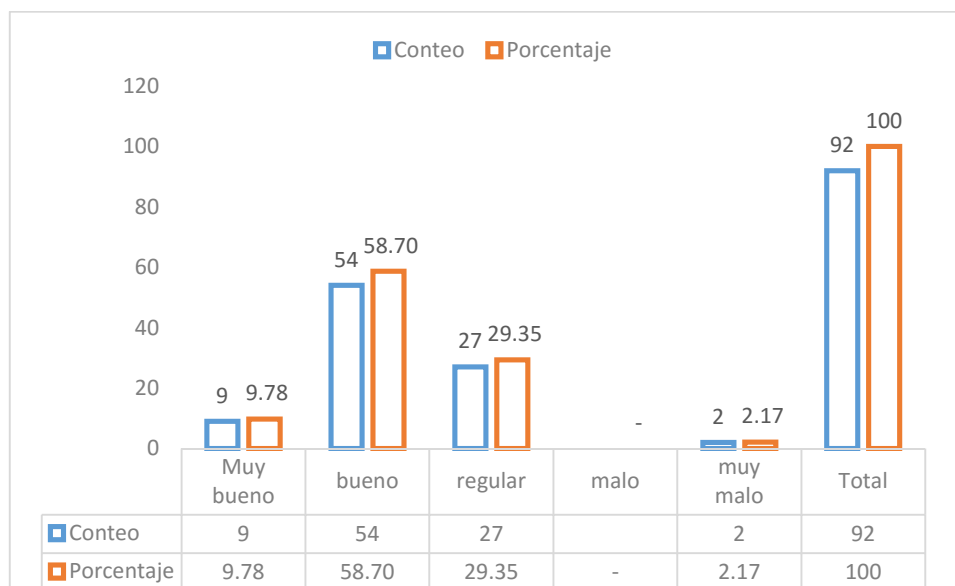
Respuesta	Conteo	Porcentaje
-----------	--------	------------

Muy bueno	9	9.78
Bueno	54	58.70
Regular	27	29.35
Malo	-	-
Muy malo	2	2.17
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Respecto a la información histórica brindada por el guía turístico durante el recorrido del circuito en la bahía de Puerto Pizarro, se observa que un 9.78% la califico como muy buena, le sigue un 58.7% que manifestó que esta es buena, y un 9.78% la considero muy buena, por lo contrario un 2.7% indicaron que esta es muy mala. Estos datos se presentan en el grafico N° 05.

Grafico N° 05
¿Cómo califica la información histórica brindada por el guía turístico durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 24
Aspectos Históricos de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
a) El desarrollo de la cultura Inca en la zona de estudio	12	13.04

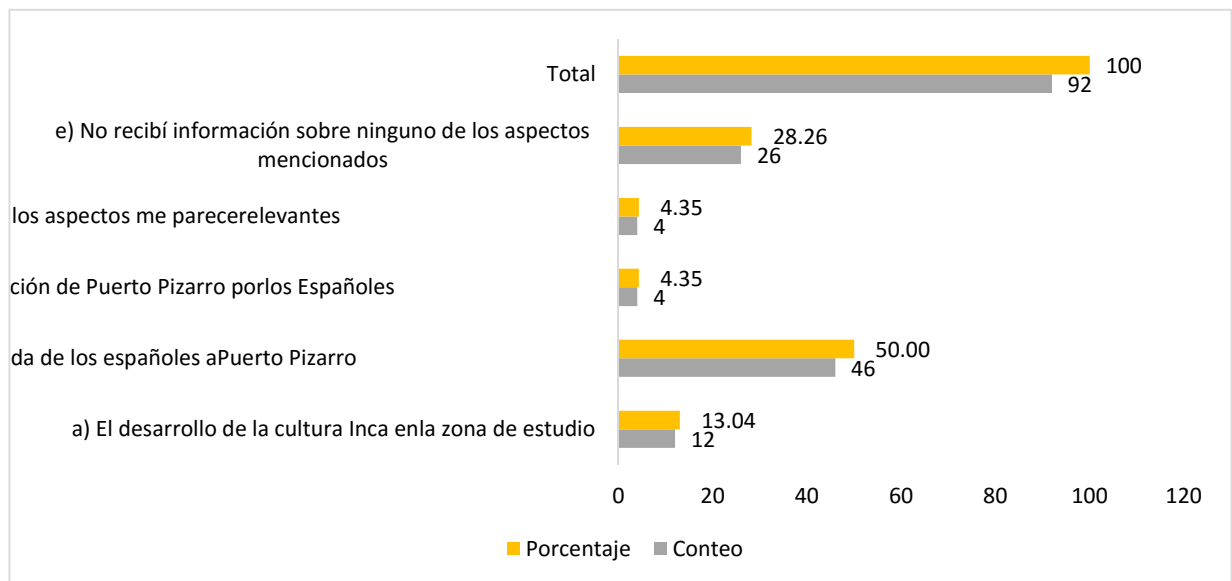
b) La llegada de los españoles a Puerto Pizarro	46	50.00
c) La fundación de Puerto Pizarro por los Españoles	4	4.35
d) Todos los aspectos me parece relevantes	4	4.35
e) No recibí información sobre ninguno de los aspectos mencionados	26	28.26
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a la información departida por el guía, se observa que un 50% acerca de la llegada de los españoles con un, un 28.26 % manifestó no recibir información histórica del lugar, y un 13.04% opinaron que el desarrollo de la cultura inca en la zona fue la que más destaco en la información, mientras que un 4.35% opino que la información referida a la fundación de Puerto Pizarro por los españoles y que todos los aspectos les parece relevantes. Estos datos se presentan en el grafico N° 6.

Grafico N° 06

¿Cuál de los siguientes aspectos históricos de Puerto Pizarro destaca de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita a Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

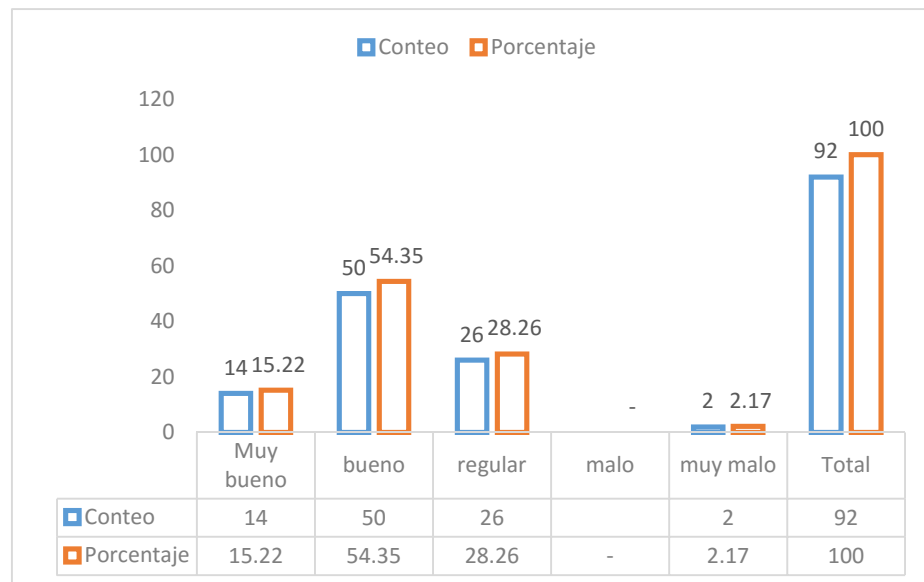
Tabla N° 25
Información Turística de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	14	15.22
Bueno	50	54.35
Regular	26	28.26
Malo		-
Muy malo	2	2.17
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Sobre la calificación que le otorga los turistas encuestados a la información turística brindada durante el recorrido un 54.35% indicó que la información brindada es buena, le sigue el 28.6% que la calificó como regular y el 15.22% que la categorizó como muy buena, por lo contrario el 2.17% que indicaron que la información fue muy mala. Estos datos se presentan en el gráfico N° 07.

Gráfico N° 07
¿Cómo califica la información turística brindada por el guía durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 26
Recursos Turísticos de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
a) Zoo criadero de cocodrilos	46	50.00
b) Isla Hueso de ballena	6	6.52
c) Isla de las aves	8	8.70
d) Entorno paisajístico	10	10.87
e) Ecosistema manglar	22	23.91
Total	92	100

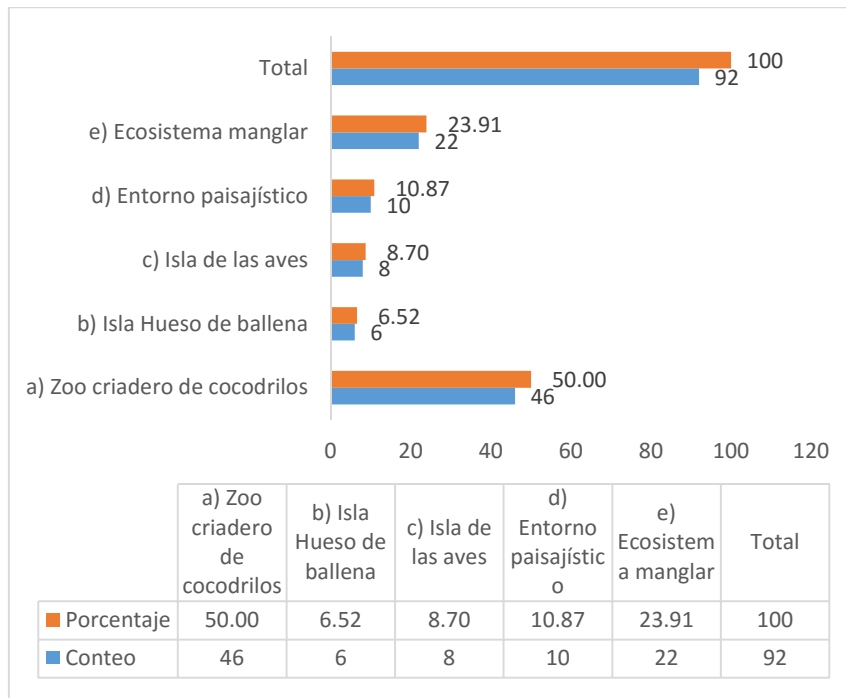
Fuente: trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Elaboración de

En relación a la información brindada por el guía turístico sobre los recursos turísticos, se observa que el 50% destaca al Zoo criadero de cocodrilos, le sigue el 23.91% ecosistema manglar, y el 8.70% Isla de las aves, mientras que el 6.52% Isla hueso ballena. Estos datos se demuestran en el grafico número 08.

Grafico N° 08

¿Destaque los recursos turísticos de Puerto Pizarro de acuerdo a la información brindada por el guía turístico?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 27
Capacidad de comunicación del Guía Turístico de Puerto Pizarro

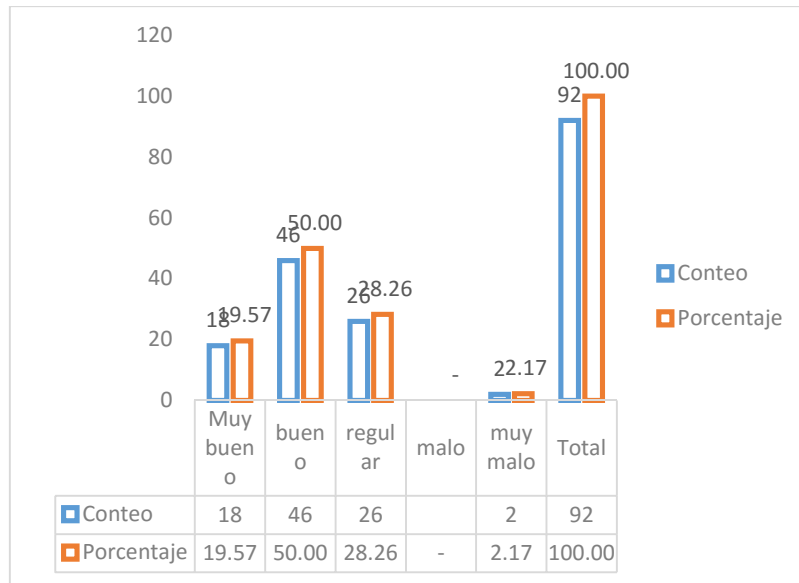
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	18	19.57
Bueno	46	50.00
Regular	26	28.26
Malo	-	-
Muy malo	2	2.17
Total	92	100.00

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a la capacidad de comunicación del guía con el turista durante el recorrido se observa que un 50% opina que esta es buena, le sigue un 28.26% que indican es regular y por lo contrario un 2.17% indicaron que fue muy mala. . Estos datos se demuestran en el grafico número 09.

Grafico N° 09

¿Cómo califica la capacidad de comunicación del guía durante su recorrido turístico?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 28
Aspectos de Comunicación del Guía turístico de Puerto Pizarro

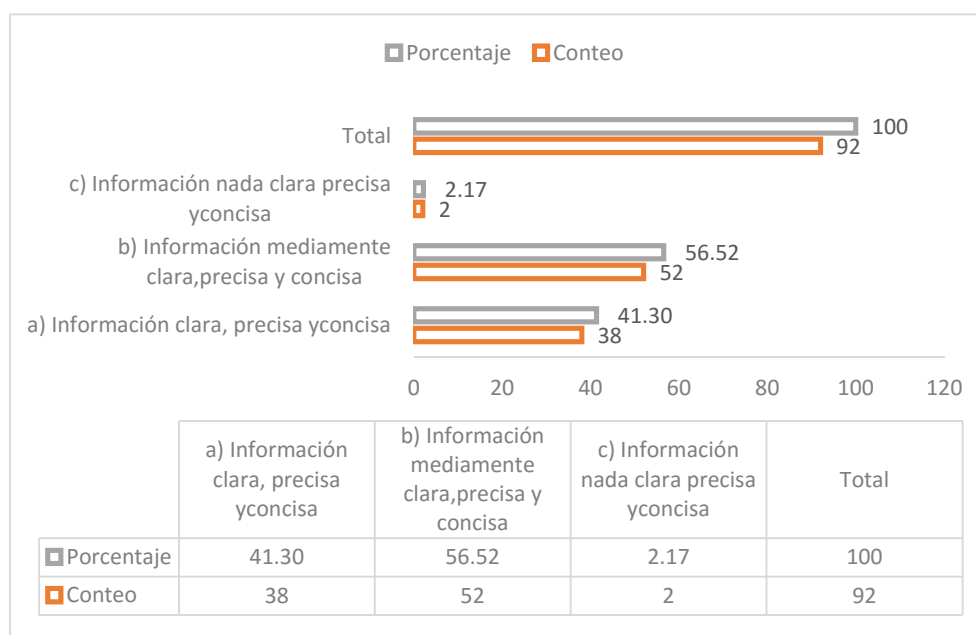
Respuesta	Conteo	Porcentaje
a) Información clara, precisa y concisa	38	41.30
b) Información medianamente clara, precisa y concisa	52	56.52
c) Información nada clara precisa y concisa	2	2.17
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a los turistas encuestados el 56.52% indican que destaca la información medianamente clara, precisa y concisa, el 41.30% opina que la información brindada es clara, precisa y concisa, mientras que el 2.17 % opina que la información es nada clara precisa y concisa.

Grafico N° 10

¿Cuál de los siguientes aspectos de comunicación, destaca en el guía turístico, durante su recorrido?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

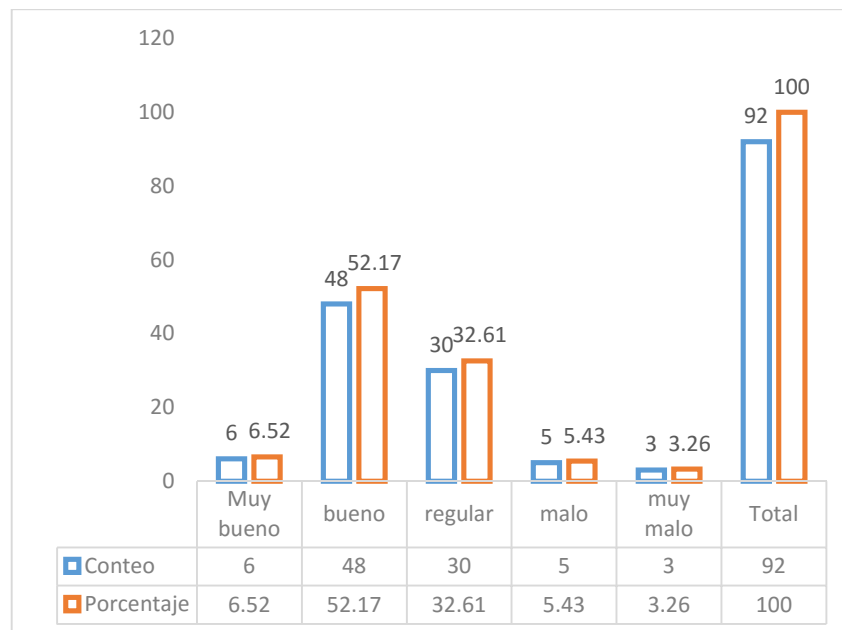
Tabla N° 29
Capacidad de Liderazgo del Guía Turístico de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	6	6.52
bueno	48	52.17
regular	30	32.61
malo	5	5.43
muy malo	3	3.26
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a la calificación del turista sobre las capacidades de liderazgo del guía con el turista en el recorrido, se observa que el 52.17% afirman que el liderazgo observado es buen, le sigue con un 32.61% los que opinan que es regular, y un 6.52% afirmo que era muy bueno, por lo contrario un 5.43% afirmaron que su capacidad es mala y un 3.26% denotaron era muy mala. Estos datos se demuestran en el grafico número 11.

Grafico N° 11
¿Cómo califica la capacidad de liderazgo del guía durante su recorrido turístico?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

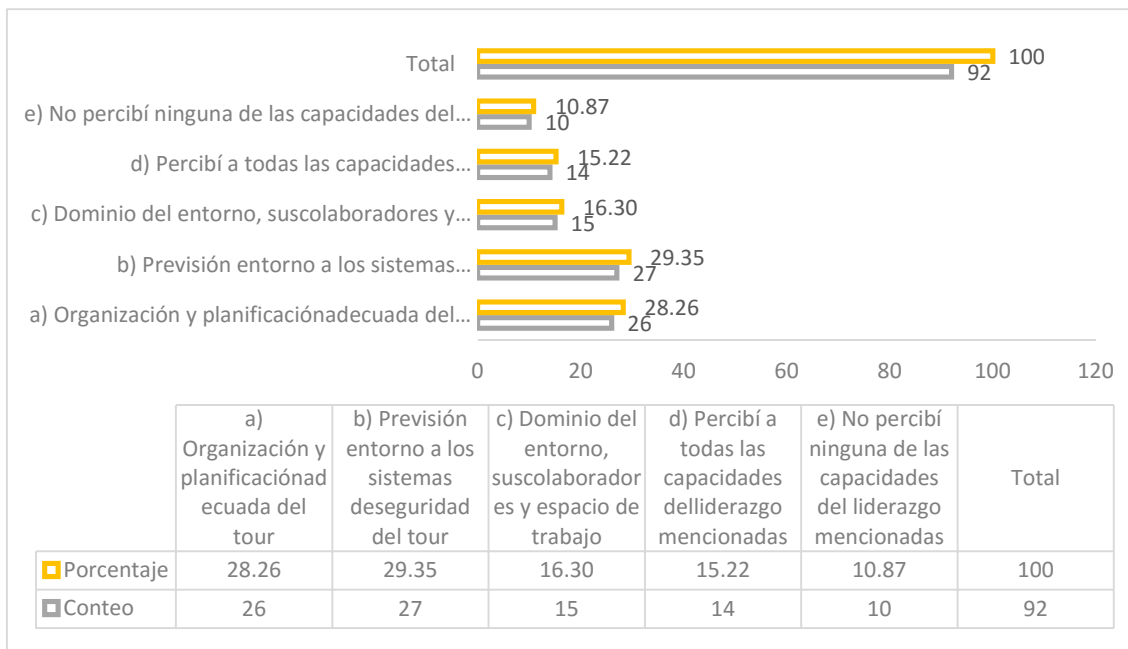
Tabla N° 30
Aspectos de Liderazgo del Guía Turístico de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
a) Organización y planificación adecuada del tour	26	28.26
b) Previsión entorno a los sistemas de seguridad del tour	27	29.35
c) Dominio del entorno, sus colaboradores y espacio de trabajo	15	16.30
d) Percibí a todas las capacidades del liderazgo mencionadas	14	15.22
e) No percibí ninguna de las capacidades del liderazgo mencionadas	10	10.87
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a los siguientes aspectos del liderazgo que caracterizó al guía turístico durante su recorrido a los turistas encuestados, opinaron que el 29.35% se caracteriza por tener la previsión del entorno a los sistemas de seguridad del tour, le sigue un 28.26% que opinaron que la organización y planificación adecuada del tour es el aspecto predominante, el 16.30% opino que los guías tienen dominio del entorno, tienen colaboradores y espacio de trabajo, en tanto un 15.22% percibió todas las capacidades de liderazgo mencionadas, mientras que un 10.87% no percibió ninguna de las capacidades de liderazgo antes mencionadas. Estos datos se demuestran en el gráfico número 12.

Gráfico N° 12
¿Cuál de los siguientes aspectos del liderazgo, caracterizo al guía turístico, durante su visita?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 31
Conocimiento del entorno social brindada por el guía turístico de Puerto Pizarro

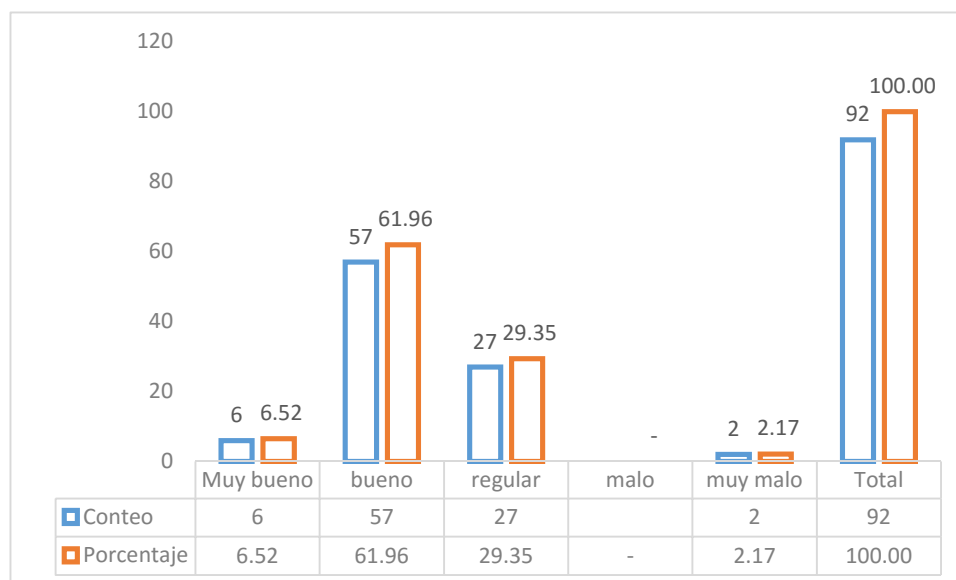
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	6	6.52
Bueno	57	61.96
Regular	27	29.35
Malo	-	-
Muy malo	2	2.17
Total	92	100.00

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a la calificación otorgada por los turistas al conocimiento del entorno social de los guías, estos opinaron, el 61.96% califican al conocimiento demostrado como bueno el 29.35% como regular, el 6.52% como muy bueno, por lo contrario el 2.17% afirmó que es muy malo. Estos datos se demuestran en el gráfico número 13.

Gráfico N° 13

Cómo califica el conocimiento del entorno social de Puerto Pizarro demostrado por el guía durante su explicación en su vista Turística?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 32
Aspectos sociales de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
a) La pesca artesanal es el aspecto social más destacable	34	36.96
b) La gastronomía es el aspecto social más destacable	14	15.22
c) Las costumbres y tradiciones son el aspecto social más destacable	10	10.87
d) Los tres aspectos mencionados anteriormente son destacables	32	34.78
e) Ningún aspecto me fue brindado por el guía durante su explicación	2	2.17
Total	92	100.00

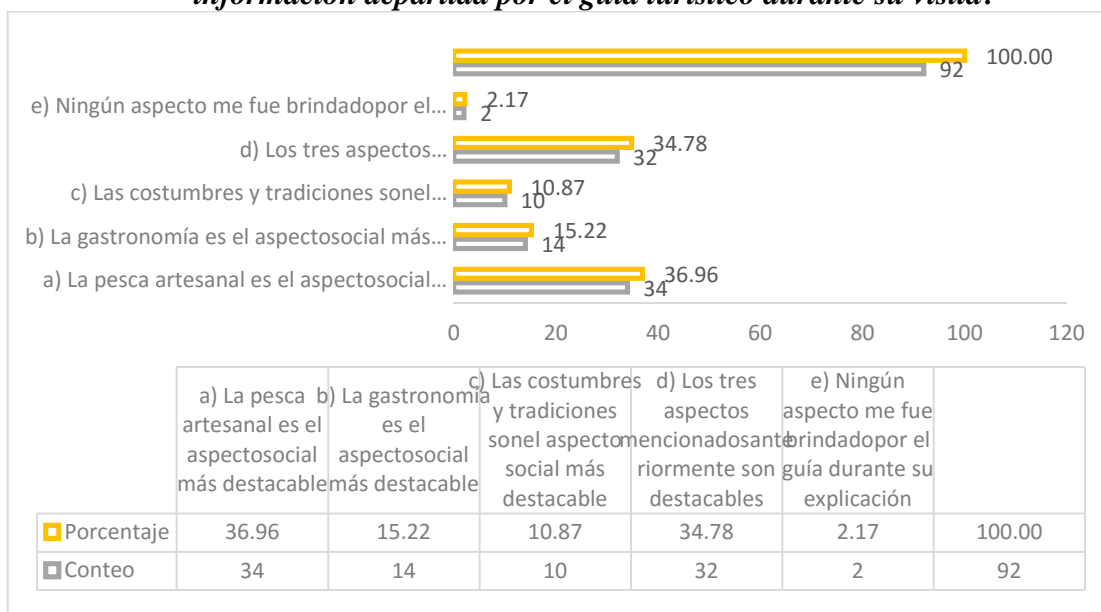
Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Los turistas encuestados opinaron en relación a los aspectos sociales que caracterizaron al entorno de acuerdo a la información departida por el guía turístico durante su visita, el 36.96% afirmaron que el aspecto social más relevante es la pesca artesanal, le sigue el 34.78% con la pesca, la artesanía y sus costumbres, tradiciones, y el 15.22% resalto que es la gastronomía, mientras que el 10.87% afirmó las costumbres y tradiciones, por lo contrario

el 2.17% denoto que ningún aspecto le fue brindado por el guía como información durante el recorrido.

Grafico N° 14

¿Cuál de los siguientes aspectos sociales, caracteriza al entorno, de acuerdo a la información departida por el guía turístico durante su visita?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 33

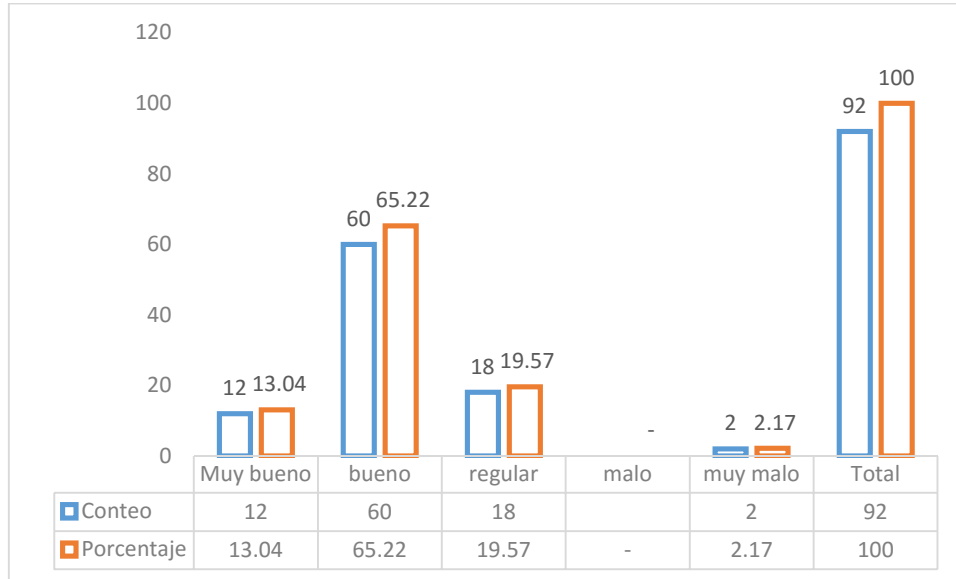
Conducta de los guías Turísticos de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	12	13.04
Bueno	60	65.22
Regular	18	19.57
Malo		-
Muy malo	2	2.17
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Sobre la conducta de los guías turísticos de Puerto Pizarro los turistas encuestados opinaron, 65.22% de los turistas afirma que la conducta mostrada por el guía es buena, el 19.57% dice que es regular, mientras que un 13.04% da conocer que la conducta del guía es muy buena por lo contrario el 2.17% dice que la conducta mostrada por el guía es muy mala. Estos datos se demuestran en el grafico N° 15.

Grafico N° 15
¿Califique la conducta de los guías turísticos de Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 34
Presentación personal de los guías turísticos de Puerto Pizarro

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	8	8.70
Bueno	32	34.78
Regular	34	36.96
Malo	16	17.39
muy malo	2	2.17
Total	92	100

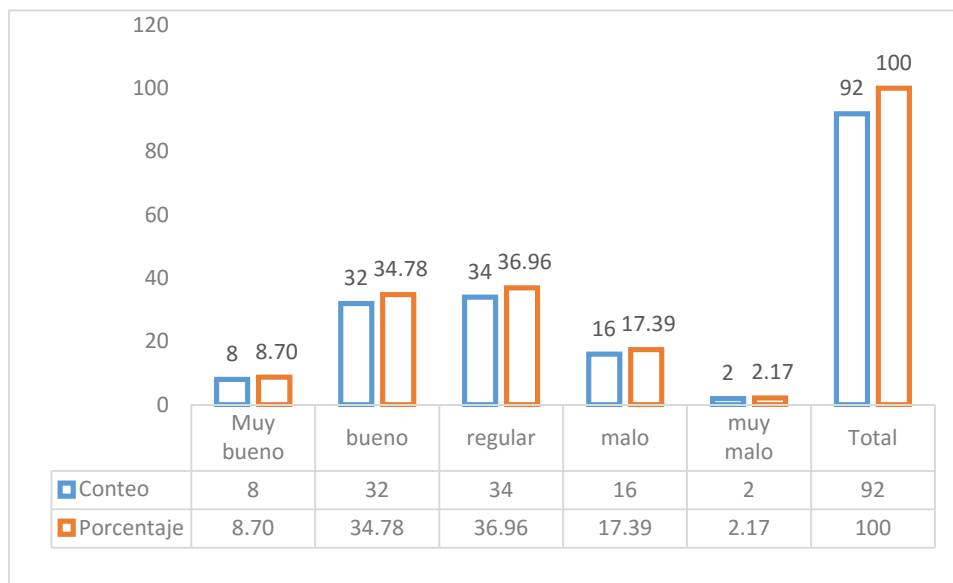
Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Los turistas encuestados opinaron sobre la presentación personal de los guías turísticos de Puerto Pizarro, el 36.96% manifestaron que la presentación del guía en Puerto Pizarro es regular, un 34.78% opinaron que la presentación del guía es buena, por otro lado el 17.39%

manifestaron que es malo mientras que el 8.70 % aclara que la presentación es muy buena y un 2.17 % muestra que es muy mala. Estos datos se demuestran en el grafico N° 16.

Grafico N° 16

¿Califique la presentación personal de los guías turísticos de Puerto Pizarro



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 35

Empatía del Guía Turístico de Puerto Pizarro

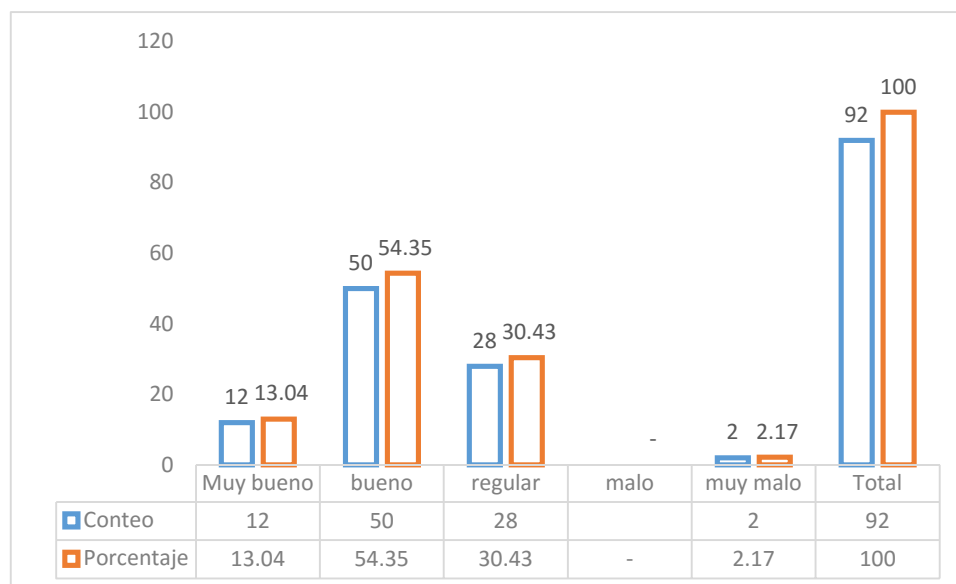
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	12	13.04
Bueno	50	54.35
Regular	28	30.43
Malo	-	-
muy malo	2	2.17
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Respecto a la empatía del guía durante el recorrido de acuerdo a los turistas encuestados, se denota que el 54.35% demuestra que la empatía del guía es buena, un 30.43% manifestó que

esta es regular, el 13.04% opino sobre esta que es muy buena y por lo contrario el 2.17% opina que es muy malo. Estos datos se demuestran en el grafico N° 17.

Grafico N° 17
¿Califique la empatía del guía turístico?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 36
Calidad del Servicio de guiado en Puerto Pizarro

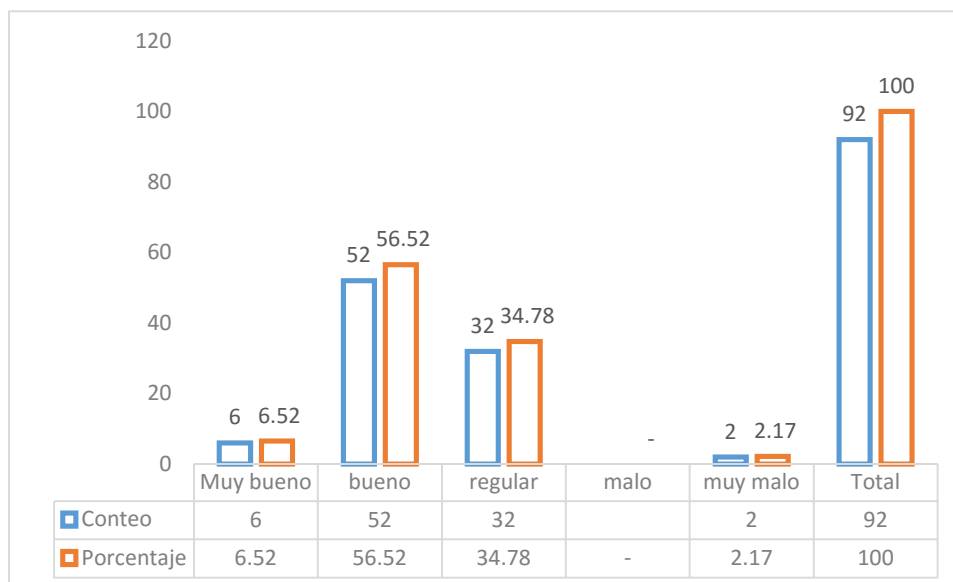
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy bueno	6	6.52
Bueno	52	56.52
Regular	32	34.78
Malo	-	-
Muy malo	2	2.17
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Sobre la calidad del servicio de guiado en el destino turístico Puerto Pizarro, los turistas encuestados opinaron que el 56.52% dan a conocer que la calidad del guiado turístico es buena, un 34.78% aprecian que es regular, el 6.52% afirman que es muy bueno y por el contrario el 2.17% precisan que es muy malo. Estos datos se demuestran en el grafico N° 18.

Grafico N° 18

¿Califique la calidad del servicio de guiado en el destino turístico Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 37

Grado de satisfacción del servicio de guiado turístico

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

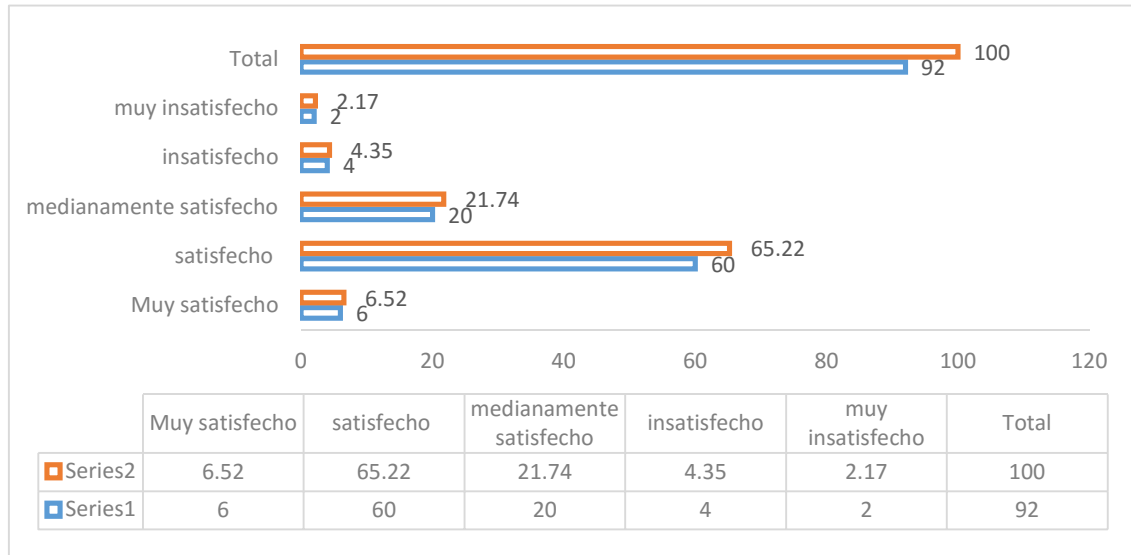
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy satisfecho	6	6.52
satisfecho	60	65.22
medianamente satisfecho	20	21.74
insatisfecho	4	4.35
muy insatisfecho	2	2.17
Total	92	100

En relación a la opinión de los turistas sobre su sensación de satisfacción con el servicio de guiado turístico percibido durante su visita a Puerto Pizarro, denotan que el 65.22% opinan que están satisfechos, el 21.74 % opinan que están medianamente satisfechos con la experiencia obtenida en el recorrido, un 6.52 % demuestra que los turistas están muy satisfechos con el

recorrido turístico y por el lado contrario el 4.35 % de los turistas están insatisfechos y el 2.17 % muy insatisfechos. Estos datos se demuestran en el grafico N° 19.

Grafico N° 19

¿Se siente satisfecho con el servicio de guiado turístico percibido durante su vista a Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 38

Grado de expectativas de la información brindada por el Guía Turístico

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Muy satisfecho	4	4.35
satisfecho	64	69.57
medianamente satisfecho	18	19.57
insatisfecho	4	4.35
muy insatisfecho	2	2.17
Total	92	100

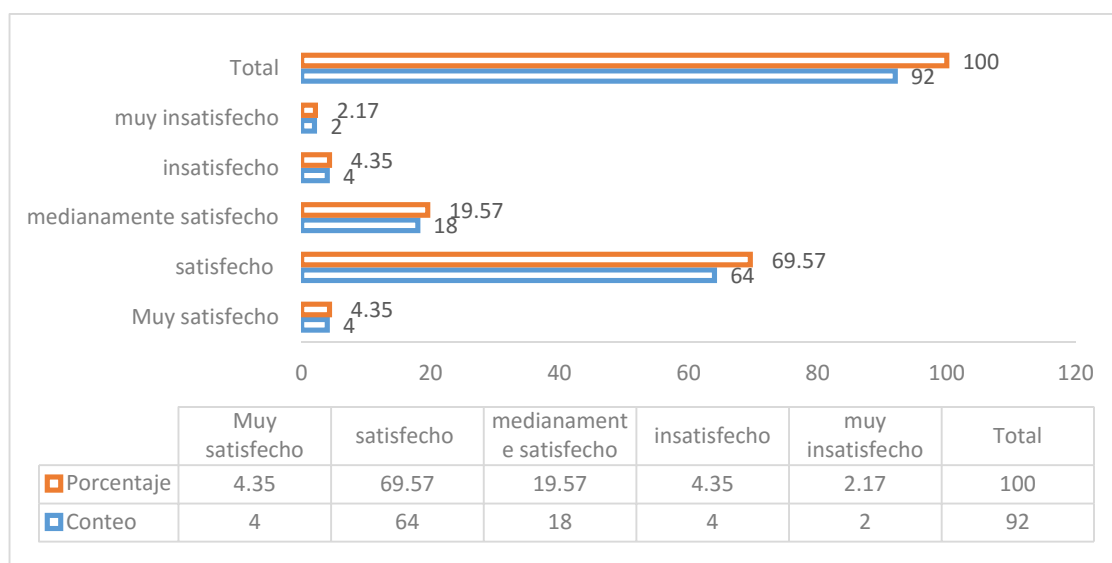
Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Sobre la opinión de los turistas sobre la información departida por el guía turístico en Puerto Pizarro satisfizo sus expectativas, estos expresaron que el 69.57 % se encuentran satisfechos con la información departida por el guía durante el recorrido turístico, un 19.57 % opinó

medianamente satisfechos, los turistas denotan con un 4.35 % que están muy satisfechos y por el mismo porcentaje están insatisfechos, un 2.17 % demuestran que están muy insatisfechos. Estos datos se demuestran en el grafico N° 20.

Grafico N° 20

¿Considera que la información departida por el guía turístico en Puerto Pizarro satisfizo sus expectativas?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 39

Desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Liderazgo	8	8.70
organización	25	27.17
dominio del tema	27	29.35
claridad de información	30	32.61
aspecto y presentación	2	2.17
Total	92	100

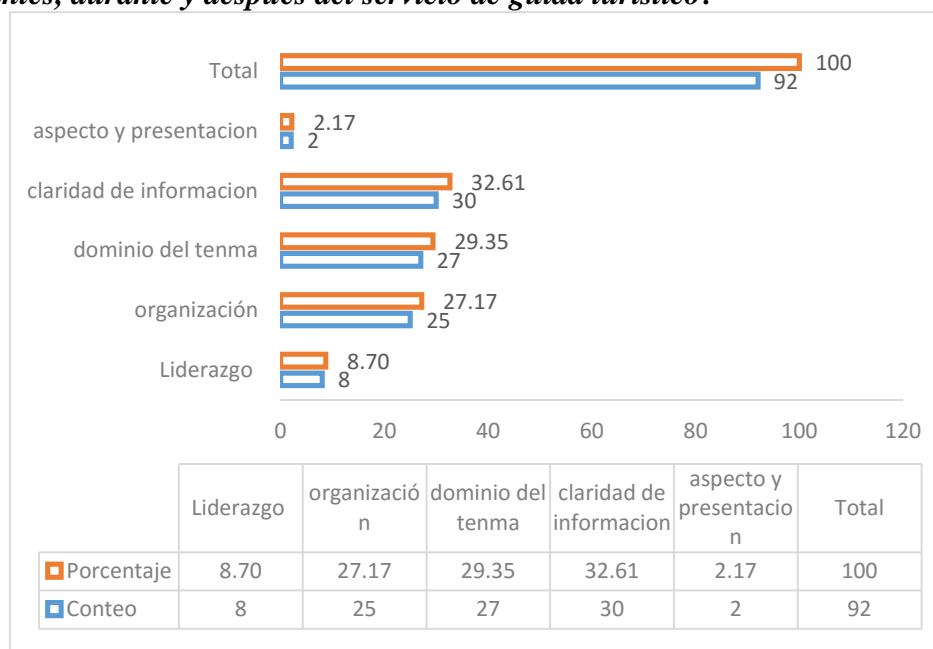
Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a la opinión de los turistas encuestados sobre los aspectos que consideran destácales e torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico se denotan que un 32.61 % opino que la claridad de información es el aspecto

más destacable, un 29.35 % opina el guía tiene dominio del tema, el 27.17 % da a conocer que el guía tiene un tour organizado, un 8.70 % resalta que el liderazgo es un punto destacable del guía y el 2.17 % manifiesta que es el aspecto y la presentación del guía. Estos datos se demuestran en el grafico N° 21.

Grafico N° 21

¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más destacable en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiad turístico?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 40

Aspectos débiles en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Liderazgo	14	15.22
Organización	22	23.91
dominio del tema	4	4.35
claridad de información	8	8.70
aspecto y presentación	44	47.83
Total	92	100

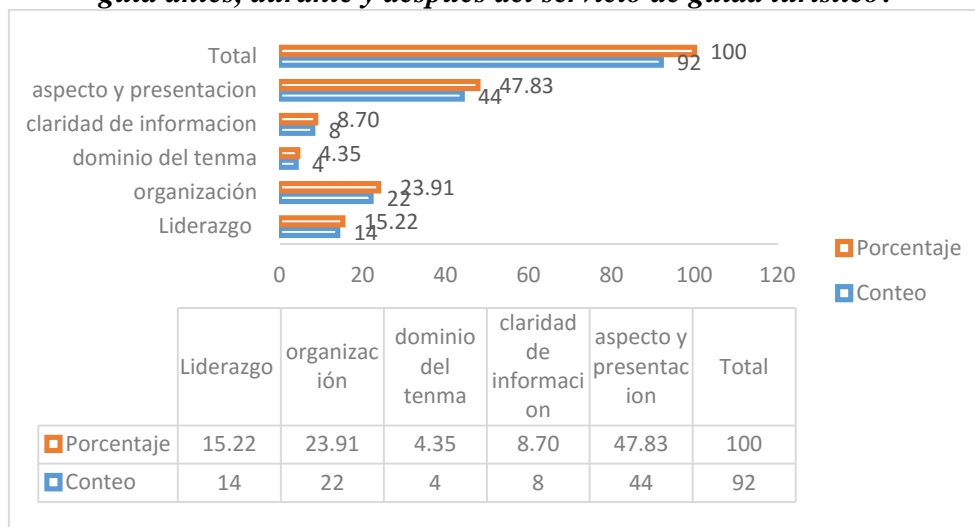
Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a los turistas encuestados sobre los aspectos más débiles en torno al desenvolvimiento antes, durante, y después del servicio, denotan un 47.83 % que el aspecto

y presentación es un punto débil del guía en Puerto Pizarro, un 23.91 % opina que el guía no maneja una organización adecuada, el 15.22 % da a conocer que el guía no mantiene un liderazgo durante el recorrido, un 8.70 % resalta que el guía no tiene una claridad de la información y el 4.35 denota que no tiene dominio del tema. Estos datos se demuestran en el grafico N° 22.

Grafico N° 22

¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más débil en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiad turístico?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 41

Distinción de un Guía formal y Guía Informal

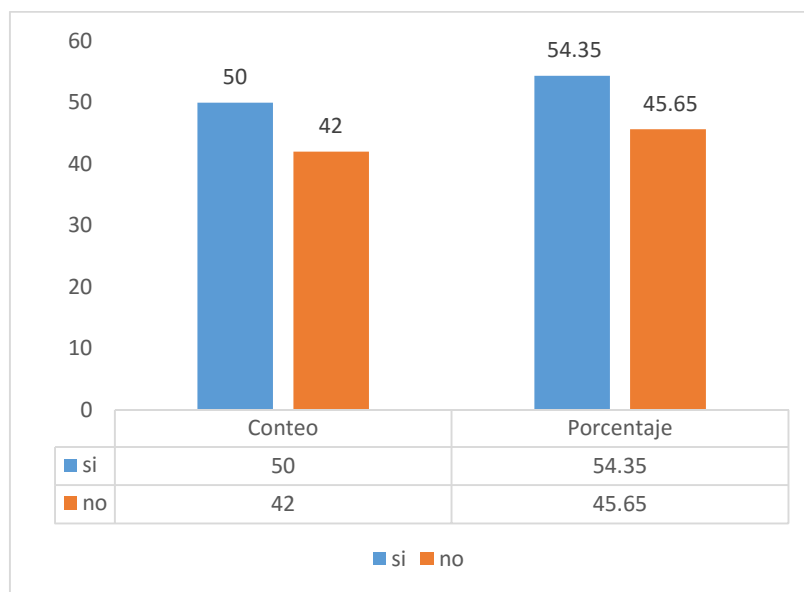
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Si	50	54.35
No	42	45.65
Total	92	100.00

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a los turistas encuestados sobre cómo distinguir a un guía formal de uno informal. Se denota que el 54.35% opina que si conoce como distinguir a un guía formal de uno informal mientras tanto el 45.65% no conoce cómo identificar a este tipo de guías. Estos datos se demuestran en el grafico N° 23.

Grafico N° 23

¿Sabe cómo distinguir a un guía formal de uno informal?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tablas N° 42

Identificación de Tipio de Guía contratado

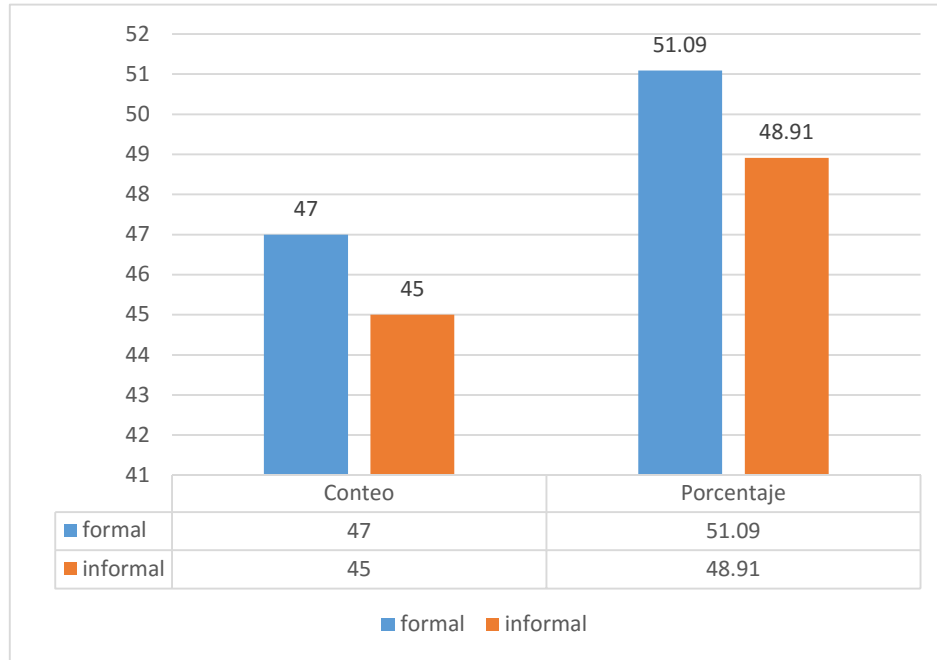
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Formal	47	51.09
Informal	45	48.91
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

De acuerdo a los turistas encuestados acerca de qué tipo de guía contrato, se denota que el 51.09 % afirman que el guía que contrataron fue formal y el 48.91 % aclara que el guía contratado fue informal. Estos datos se demuestran en el grafico N° 24.

Grafico N° 24

¿Considera que su guía contratado es?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

Tabla N° 43

Recomendación del Servicio de Guiado de Puerto Pizarro.

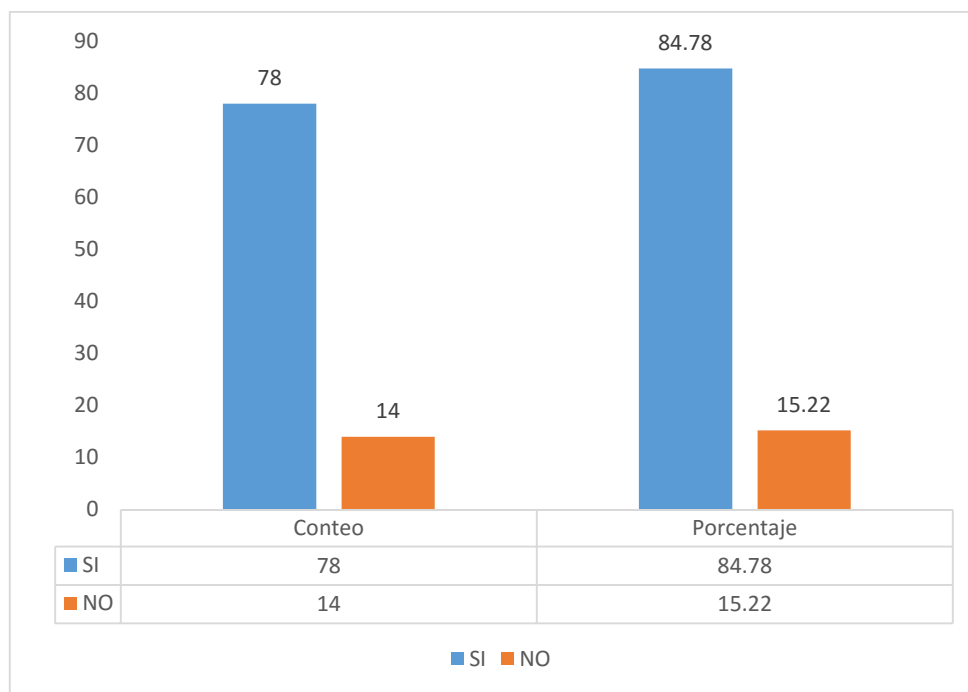
Respuesta	Conteo	Porcentaje
Si	78	84.78
No	14	15.22
Total	92	100

Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

En relación a los turistas encuestados acerca si recomendaría el servicio de guiado en Puerto Pizarro, se observa que el 84.78 % opinan que si recomendarían el servicio de guiado en Puerto Pizarro y por el lado contrario un 15.22 % resaltan que no lo recomendarían. Estos datos se demuestran en el grafico N° 25.

Grafico N° 25

¿Recomendaría al servicio de guiado en Puerto Pizarro?



Fuente: Elaboración de trabajo de campo octubre – noviembre 2015

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La zona en estudio reúne condiciones que permiten asociar al destino con el desarrollo de actividades turísticas. Se hace evidente la presencia de potencial turístico y facilidades, siendo importante denotar que Puerto Pizarro no hace uso de todo el potencial que ha sido identificado por organizaciones competentes como MINCETUR. Al respecto de este último aspecto, el recurso turístico Puerto Pizarro se encuentra inventariado y es el recurso más promocionado del destino turístico de tumbes (MINCETUR, 2015).

Las acciones turísticas que se desarrollan dentro de este destino son diversas y se acoplan al funcionamiento del sistema turístico de este lugar. Se hacen presentes las labores de facilitación, intermediación y prestación de servicios complementarios al turismo. De acuerdo a la observación directa desarrollada, el servicio de guiado en Puerto Pizarro se

desarrolla bajo dos enfoques; uno técnico y otro empírico; observándose la presencia de más guías empíricos que de la otra categoría. Esto también permite analizar el ámbito de la formalidad siendo que muchos guías empíricos también son informales. De acuerdo al trabajo de campo realizado solo 8 guías en este destino tienen el permiso y las competencias para desarrollar esta actividad, quedando los demás calificados dentro del ámbito informal. De acuerdo a la asociación nacional de guías de turismo del Perú, cuenta con 10,000 guías de turismo formales y requiere 25,000 para atender el crecimiento de la actividad turística en el país (Diario Gestión, 2017).

Las habilidades y destrezas de los guías son un factor importante a discutir, en relación a ello y de acuerdo a la información recabada en el campo se puede apreciar, los aspectos que describen el contenido y calidad de la información que brinda este a los turistas que contratan sus servicios. En relación al contenido histórico de la información departida por el guía, esta fue evaluada de forma positiva y regular en la mayoría de aspectos, siendo la ausencia de información que caracterice el contexto de las tecnológicas de desarrollo, el factor ausente. Sobre la caracterización del conocimiento social contenido en la información departida por los guías de turismo, fueron evaluados de forma positiva todos los aspectos, siendo necesario mejorar la información referida a los mitos y leyendas y la explicación del entorno social de Puerto Pizarro, este aspecto fue denotado como regular; la mejora de estos criterios bien puede estar asociada al diseño formal de un guion turístico para el destino en cuestión. También se les consulto a los turistas sobre los conocimientos turísticos transmitidos por el guía durante su recorrido, es singular la calificación otorgada a la sensibilización obtenida sobre el potencial turístico de la zona, esta es buena. A partir de esta información es importante destacar que se repite la necesidad de mejora del contenido, en este caso sobre los aspectos turísticos, de acuerdo a Cárdenas (2012), el contexto turístico bien definido coopera con la percepción positiva del turista sobre las funciones del guía, esta debe de caracterizar la importancia de la actividad para el destino además de aspectos como la caracterización de los recursos, de la flora y de la fauna (Cardenas J. , 2012). La investigación Colombiana análisis del perfil comunicativo del guía de turismo en la ciudad de Bogotá determino que los actuales guías de turismo de la ciudad están muy bien capacitados en un

área de conocimiento particular, más sin embargo, no poseen las competencias comunicativas suficientes para lograr un excelente proceso comunicativo, siendo esta información significativa en torno a la validación de la hipótesis planteada.

Otro aspecto importante en esta discusión se refiere a las habilidades duras y blandas percibidas en el guía durante el desarrollo de sus actividades. El dominio de más de un idioma fue calificado como deficiente, siendo importante denotar el mal manejo de la lengua materna. Sobre como percibió el turista a los conocimientos técnicos departidos por el guía, se aprecia que estos lo califican irregularmente con una tendencia a malo, esto refiere de lleno al masivo desempeño empírico de la profesión de guía turístico; los guías de sitio de Puerto Pizarro son los mismos boteros de las embarcaciones que hacen el recorrido turístico, de acuerdo a la observación directa y a entrevistas realizadas estas habilidades se habían ganado mediante la observación a otros guías y el contenido de su guion hacía referencia en gran medida a su experiencia vivencial con el entorno; además se caracterizó al uso de tecnología del guía durante el recorrido, esta aspecto se calificó como no aplica, siendo esta característica importante a implementar para la mejora del contenido de los guías además una adecuada capacitación técnica lograría la optimización de sus técnicas y habilidades, canalizando adecuadamente sus destrezas y complementando esta con habilidades de carácter técnico. Sobre las habilidades blandas los aspectos de trabajo en equipo y Aptitudes positivas fueron calificadas de buena regular, siendo este aspecto importante a mejorar mediante procesos de capacitación. En la investigación Española influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos el caso de Barcelona determino que los guías de Turismo que están intrínsecamente relacionados y ejercen gran influencia en la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos deben estar presentes para las instituciones que gestionan el turismo (Iratxe, 2016).

Referido a la capacidad de comunicación de guía turístico, se aprecia que la comunicación asertiva es determinada eficientemente y la comunicación mutua se determinó eficientemente. La investigación que estudio al guía en la ciudad de Bogotá determino que para que el proceso comunicativo entre guía y turista sea exitoso, es indispensable que el guía de turismo adquiera competencias comunicativas encaminadas a proporcionar un buen

discurso ya sea en su lengua materna o en otras lenguas; sin dejar a un lado el conjunto de los diferentes tipos de comunicación no verbal. Además, la transmisión de información acerca de los servicios turísticos que ofrece la ciudad de Bogotá se mantiene enfocada hacia la comunicación verbal. No obstante, el uso de la tecnología se ha convertido en una herramienta para implementar nuevas estrategias de divulgación del servicio turístico (Castro & Sandoval, 2013).

La satisfacción del guía es calificada positivamente, siendo buena la opinión que los turistas tienen sobre el servicio departido por estos; estas sentencias reproducen el carisma y empatía de los guías tanto los formales como los empíricos. En la observación directa se logró apreciar el carisma de los guías- boteros, pero este aspecto se condiciona con otros como la presentación el guía o la información deficiente sobre aspectos importantes durante el recorrido. El conocimiento transmitido tanto el geográfico, el histórico, el social y el turístico son calificados con índices positivos, originando en los turistas sensibilidades positivas para con los rasgos antes mencionados. Medina refiere que las competencias básicas se refieren al nivel de conocimientos, se sustenta a través del aprendizaje de hechos, conceptos y principios, se manifiesta mediante la ciencia aplicada, capacidades intelectuales y son indispensables para una profesión (M, 2009). La investigación mexicana las competencias de los guías de turistas como ventaja competitiva en el sector turista: caso Cancún Quintana Roo determino que las tour operadoras buscan constantemente guías de turistas que tengan una preparación escolar de licenciatura esto ampara que tengan conocimientos de historia, de la zona y cultura en general, sin embargo la actualización se lleva a cabo por los mismos guías de turistas, siendo autodidactas y buscando los cursos que la Secretaria de Turismo u otras instituciones gubernamentales les puedan ofrecer (Zarraga, 2010). Es importante reiterar en este punto la necesidad de implementar acciones inmediatas que busquen cualificar las capacidades de los guías técnicos y empíricos en este destino; unificando el guion y determinando estrategias de calidad en el servicio en aspectos directamente relacionados con el servicio de guiado, tales como la seguridad y la apariencia de las embarcaciones. La observación directa constato la mala calidad de muchas embarcaciones, las llamadas informales, estas tiene un motor hechizo, presentan fallas en su estructura, las

condiciones de comodidad son deficientes y las condiciones de seguridad para el turista (chalecos salvavidas) en el total de casos observados estaban maltratados, tenían mal aspecto y no determinaban una sensación de seguridad común en los pasajeros, quienes en muchos de los casos no se los ponían, se los ponían inadecuadamente o se lo sacaban durante el trayecto. Estos datos señalan una interferencia directa de las condiciones del destino, con las facilidades turísticas de la embarcación y calidad de servicio percibida por el turista. La investigación realizada en Iquitos sobre el estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores, periodo 2014, determinó que el nivel de satisfacción acorde a las expectativas del turista del servicio brindado, el nivel de satisfacción con mayor cifra fue la alternativa “algo satisfechos” con una representación porcentual del 40% aproximadamente, lo que significa, que más del 40% de los turistas extranjeros se sintieron algo satisfechos con su visita a Barrio Florido y alrededores, lo que confirma que se colmó gran parte de sus expectativas (Díaz, 2015)

Otros aspectos destacables positivos en torno a la calidad de servicio de los guías de turismo de Puerro Pizarro, se orientan a aspectos intrínsecos de los mismos, quienes en base a cualidades personales como los caracteres como el liderazgo y la empatía, estas orientan la percepción del turista hacia un plano positivo. Todo esto denota actitud y aptitud de los guías, características que representan una buena base sobre la cual se puedan optimizar estos rasgos mediante procesos de capacitación y mejora profesional continua; la investigación mexicana las competencias de los guías de turistas como ventaja competitiva en el sector turista: caso Cancún Quintana Roo indica que se buscan guías que sean organizados, con actitud de servicio y con compromiso a sus labores ya que deben de interactuar con personas y realizar procesos los cuales llevan un orden para que todos los turistas al finalizar su experiencia quede satisfecho. Sin embargo la falta de control estricto por parte de la autoridad ha generado que los prestadores de servicios “piratas” trabajen sin que puedan impedir que no cumplan con un servicio profesional. La asociación de guías de turistas señala que los guías falsos cobran menos y dan conocimientos de historias que suelen ser irreales, señala también necesario que exista un colegio o institución que apoye la certificación de los que se dedican a este ramo (Zarraga, 2010). Los turistas se sienten mayoritariamente satisfechos con el

servicio del guía y opinan que la información recibida satisfizo sus expectativas, siendo importante denotar que esto puede mejorar.

Los aspectos débiles que destacan se refieren directamente a la presentación personal de los guías, especialmente de los guías – boteros o guías informales; estos aspectos son determinantes al momento de calificar la formalidad o informalidad de las acciones de estos siendo que la mayoría opino poder reconocerlos y estar de acuerdo con que el guía contratado fue formal, este dato no se contrasta en la realidad, en esta la mayoría, de los guías de este sitio, son los llamados guías boteros y estos son informales.

Finalmente se hace referencia a la preferencia de los turistas sobre el servicio de guiado, esos manifestaron mayoritariamente su afirmación ante esta cuestión; más aún existe un porcentaje que opino negativamente, siendo esta referencia un indicador de la mejora necesaria, sobre este aspecto en la investigación española influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos el caso de Barcelona, se caracterizó que Lo que evidencian estos resultados es que el usuario asocia calidad a servicios guiados oficiales y en cambio no le asocia el valor de una experiencia novedosa y alternativa. Quiere decir quizás que una experiencia novedosa y alternativa está exenta de calidad y profesionalidad, así que o bien unos pueden mejorar su imagen aportando calidad y profesionalidad a esa imagen fresca y novedosa que se les adjudica, o bien, los guías oficiales deben reinventarse, creando nuevos servicios y experiencias que les aporten una imagen fresca, renovada y actual (Iratxe, 2016).

La discusión de los aspectos antes mencionados indican la validación de la hipótesis formulada siendo que los guías turísticos de Puerto Pizarro desarrollan esta actividad de manera formal y empírica, siendo este aspecto determinante en la percepción del turista sobre el servicio recibido. También es importante destacar la necesidad de mejora del componente producto en el destino estudiado, la participación de los aliados estrategias de este destino debe de dirigir su esfuerzo a lograr estandarizar a la información y la calidad de servicio.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

- Sobre las características de las capacidades de los guías empíricos que propician la satisfacción del turista que visita la Bahía de Puerto Pizarro se aprecia que su carisma, simpatía y aspectos como su liderazgo, trabajo en equipo y empatía son evaluados de forma positiva; así mismo su capacidad de comunicación sobre aspectos geográficos, sociales y turísticos satisfizo las expectativas de los turistas medianamente, siendo aspecto importante a fortalecer.

- La calidad de servicio brindada por los guías al turista que visita la Bahía de Puerto Pizarro es percibida de forma positiva, siendo esto resultado de la conducta y empatía del guía; la calidad de servicio se ve distorsionada por aspectos como la presentación y otros complementarios como la condición de las embarcaciones, la seguridad para el turista y las deficiencias encontradas en torno al contenido de la información departida por el guía durante el recorrido.
- La percepción del turista sobre el servicio de guía turístico se ve influenciada por las competencias que tienen los guías, estas varían de acuerdo al nivel de preparación de estos, siendo los guías técnicos quienes mejor servicio departen y los guías empíricos quienes se insertan dentro del contenido de la información brindada a su experiencia personal de convivencia con el entorno. Esta característica se puede valorar con el desarrollo de competencias técnicas que complementen a las habilidades empíricas.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

1. Implementar un programa de desarrollo de competencias técnico y formalización de los guías empíricos de Puerto Pizarro, liderado por el Patronato turístico del lugar y que contenga la implementación de tecnología, el fortalecimiento de las competencias, habilidades y destrezas de los guías además del apoyo en la mejora de las condiciones complementarias al servicio de guiado.

2. La cultura turística de los guías técnicos y empíricos es otro aspecto a fortalecer mediante la sensibilización e implementación del uso de los manuales de CALTUR sobre las buenas prácticas para los guías de turismo, para el transporte turístico acuático y para la calidad de servicio percibida por el turista. Los lineamientos formulados en estos documentos puede guiar el desarrollo de acciones que motivarán a los guías de este sitio a desarrollar aspectos asociados a la cultura turística que le permitan optimizar su servicio para con el mismo.
3. Promover la estandarización temática del guion turístico de Puerto Pizarro, la alineación de información a departir es un punto inicial para garantizar la satisfacción de las expectativas del turista que llega a este destino.
4. Generar una norma técnica que impida el uso turístico del muelle artesanal para el embarque y desembarque de turistas, esta acción propiciaría el orden que la actividad turística necesita y lograría estandarizar la percepción del turista al momento del embarque

CAPITULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acerenza, M. (2007). *Introducción al turismo*. Mexico: Trillas.

Acerenza, M. (2007). *Planificación turística municipal*. Mexico: Trillas SA. Recuperado el 24 de julio de 2016

Ahumada, E. (2007). *Análisis de las artesanías en la ciudad de Oaxaca y su influencia en el Turismo*. Toluca.

Andrea, E. (2009). *Las artesanías como atractivo turístico en Tlalpujahuá*. Michoacán. Toluca.

- Arias. (2004). *Características y diferencias*.
- Arias, F. (2004). *Conocimiento*.
- Arjedas, M. (2011). *Producción artesanal en Mexico*. Mexico D.F: Zacatecas.
- Arte, M. V. (22 de Octubre de 2008). *Bases Generales Sistema Registro Nacional de Artesanía*. Mexico.
- Bataler, J. (2014). *Spondylus, el oro rojo de los Incas*. Quito.
- Bavaresco, A. (1994). *Las Técnicas de la Investigación. (4ta. Ed)*. Maracaibo: ediciones de la Universidad del Zulia (LUZ).
- Blanco. (1992). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Recuperado el 24 de julio de 2016, de evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/recurso-turistico.htm>
- Boullon, C. (1993). *Atención al turista*.
- Boullon, C. (1993). *Permanencia*.
- Boullon, C. (1993). *Retorno del turista*.
- Boullon, C. (1993). *Satisfacción del turista*.
- Cardenas, J. (2012). *El Guia de turismo*. Mexico: Trillas S. A.
- Cardenas, L. (2003). *Factores de la cultura que se asocian con el Turismo*. Mexico: Trillas S.A.
- Castillo, H. M. (25 de Febrero de 2012). *um*. Recuperado el 2012, de <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/recursos.pdf>
- Castro, L., & Sandoval, L. (2013). *Analisis del perfil comunicativo del guia en la ciudad de Bogota*. Bogota.

- Cayo, N. (2012). *Dialnet*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4491733.pdf>
- Celis, D. F. (2002). *Dialnet*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=252618>
- Cerro, F. (1993). Recursos turísticos. En F. L. Cerro, *Recursos turísticos* (pág. 3). ESPAÑA: Madrid : MICYT, Centro de Publicaciones, D.L. 1993.
- Contreras, B. (2015). *Reconocimiento del valor biocultural de la producción Artesanal a través del intercambio de saberes. El caso de los textiles de lana en Tlaquilpa, Veracruz*. Veracruz.
- Cristale, B. (1996). *Percepción del turista*.
- Daniel, M. (1980). *Comunicación*.
- Diario Gestión. (Noviembre de 2017). En el Perú hay un déficit de 15 mil guías de turismo formales, estima Agotur. Recuperado el 2 de Diciembre de 2017, de <https://gestion.pe/economia/peru-hay-deficit-15-mil-guias-turismo-formales-estima-agotur-55837>
- Díaz, M. y. (2015). *Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores, periodo 2014*. Iquitos: UNAP.
- Duke 1993, Gilma 2008, Macnae 1968. (s.f.).
- Echevarría, E. &. (1993). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-99332016000200005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Fazio. (1992). *Actitudes*.
- Feigenbaum. (1994). *Calidad*.
- Fernández Chiti, J. (1985). *Diccionario de cerámica*. Buenos Aires, Argentina: Condor Huasi.

- Flores. (2012). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/guias-y-orientadores-turisticos/guias-y-orientadores-turisticos.shtml>
- Fornat, M. (2009). *Manual de diferenciación entre artesanía y manualidad*. Cuenca: Lojas S.A.
- FOSTER. (1994). Recuperado el 25 de JULIO de 2016, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/agencias-viajes.html>
- Fundación Trillas. (2003). *Enciclopedia libre universal en español*. México: Trillas.
- Goeldenery, R. (2011). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Recuperado el 24 de junio de 2016, de evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/recurso-turistico.htm>
- Gupta, M. y. (1983). *Turismo: Planificación, Administración y Perspectivas*. México.: Limusa.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Hocquenghem, A. (1993). *Rutas de entrada del mullu al norte del Perú*. Francia: Bull Inst.Fr. études andines.
- Hocquenghem, A. (1993). *Rutas De Entrada Del Mullu En El Extremo Norte Del Peru*. Paris: Instituto Francés De Estudios Andinos.
- Iratxe, N. (2016). *influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos el caso de Barcelona*. Barcelona.
- James, W. (1890). *Atención al turista*.
- Jhon, C. (2003). *COMUNICOLOGOS*. Recuperado el 25 de JULIO de 2016, de <http://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/se%C3%B1al%C3%A9tica/>

- Jimenez, E. (2013). *Estrategia de rescate de la cultura a travez de las artesanas del municipio de Simon Bolivar, Parroquia de Fatima, Provincia de Pastoza*. Quito, Ecuador.
- Kant. (2006). *Experiencia*.
- Landauro, P. E. (2012). *El servicio de guiado, la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos94/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos2.shtml>
- Landauro, P. E. (2012). *El servicio de guiado, la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos*. Obtenido de El servicio de guiado, la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos: <http://www.monografias.com/trabajos94/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos2.shtml>
- Larena, S. (2013). *La recolección de la concha sagrada*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Lewinsohn, L. y. (1973). *Habilidades Blandas*.
- Llanos, D. &. (2015). *Análisis de las exportaciones de artesanías de la región loreto, periodo: 2009 – 2013.* . Loreto.
- Loeontiev. (1979). *Habilidad*.
- Lopez, C. (2005). *EL mullu*. Quito.
- Lumbreras, L., Macera, P., Millones, &, T. G., & M. (2000). *Patrimonio cultural del Perú*. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Peru .
- Lunar, R. (2005). *Patrimonio Cultural y Turismo. Materiales para su estudio trabajo de ascenso*. Venezuela: U.D.O. E.H.T. Nueva Esparta.

- M, M. (2009). *La formación profesional basada en competencias en la era del conocimiento y la. Mexico: UNAM.*
- Maass. (2009). Conceptualización del potencial turístico. *eumed*, 50-62.
- Malo Gonzales, C. (2000). *Puesta en valor del patrimonio de san pedro cholula a traves de rutas turisticas culturales. mexico.*
- María, M. &. (2014). *Definición de servicios de salud*. Recuperado el 25 de julio de 2016, de <http://definicion.de/servicios-de-salud/>
- Martcorena. (2012). *Información del guia.*
- Martcorena, L. (2012). *Guia de Turismo. Tumbes.*
- Martín, M. (2014). , “*La difusión del patrimonio. Actualización y debate*”. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4013022.pdf>
- Martinez. (2002). Proyecto Spondylus Naturaleza Gente Etnia. *Proyecto Spondylus .*
- Martini, Y. (-.1.-2. (2002). “*Patrimonio Cultural: gestión y difusión como alternativa de integración latinoamericana*” citado en MARTÍN, Marcelo “*La difusión del patrimonio. Actualización y debate*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/>
- Maticorena, P. (2012). *El servicio de guiado, la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos94/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos2.shtml>
- Maticorena, P. (2012). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos94/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos/servicio-guiado-competitividad-y-sostenibilidad-destinos-turisticos.shtml>

- Merino., J. P. (2004). *DEFINICION*. Recuperado el 25 de JULIO de 2016, de <http://definicion.de/aptitud/>
- MINCETUR. (2012). *Revalorización de la identidad ancestral Peruana*. Lima: MINCETUR.
- MINCETUR. (2015). Recuperado el 2016 de JUNIO de 24, de <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=3243>
- MINCETUR. (14 de octubre de 2016). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de <http://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/desarrollo-de-la-artesania/>
- Montaner Jordi, A. (2012). *Diccionario de Turismo*. . Madrid: : Síntesis.
- Montero. (2010). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Recuperado el 24 de julio del 2016 de julio de 2016, de evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/recurso-turistico.htm>
- Muños, A. (2008). *Dialnet*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3150580.pdf>
- OMT. (1998). Recuperado el 25 de JULIO de 2016, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/agencias-viajes.html>
- Orden, C. d. (2012). *Dialnet*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4081107>
- Paéz, L. (2012). *Artesanía Peruana de extortación*. Lima: Universidad de Lima.
- Passafari, C. (1969). *Folklore y Educación*. Buenos Aires / Argentina.: Ángel Estradas S.A. editores.
- Porto, J. P. (2008). *Percepción del turista*.

- Quinatoa, J. (2005). *Desarrollo de las sociedades*. Quito: Saral L.R.T.
- Ramirez. (1992). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Recuperado el 24 de JULIO de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/recurso-turistico.htm>
- RAMÍREZ, R. C. (2011). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Recuperado el 31 de octubre de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/recurso-turistico.htm>
- Rivera, S. (2002). *La importancia del turismo par. a el fortalecimiento de la actividad artesanal en Guadalupe Yancuclalpan*. Toluca.: Universidad Autonoma de Toluca.
- Ronderos, D. (1995). *Percepción del turista*.
- Sánchez, A. y. (1995). *Métodos de Investigación*. Maracay, Venezuela: Ediciones Universidad Bicentenario de Aragua:.
- Saumett España, H. (1999). *Estado del arte del sector artesanal en latinoamerica una mirada a traves de la investigacion realizada por la red Iberoamericana de innovacion y transferencia de tecnologia para el fortalecimiento artasanal* . venezuela: Adriana Patricia Uribe Uran.
- Sectur. (2002). Conceptualización del potencial turístico. *Eumet*, 43-47.
- Shapiama, N. (2014). *Identificación de especies de fauna silvestre y su uso como artesanías en la ciudad de Iquitos, con fines de conservación en la región Loreto*. Iquitos.
- Shimada, I. (1994). *Batan Grande and the Mochica Culture*. Lima: Universidad San Marcos.
- Sierra, R. (1995). *Técnicas de Investigación Social. (4ta Ed.)*. Madrid: Paraninfo.
- Stodgill. (1950). *Conceptos de Liderazgo*. Obtenido de http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-03/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/Conceptos_de_Liderazgo.pdf

Toffler. (2008). *Información*.

Tolentino, K. &. (2007). *Estudio de pre-factibilidad para la producción y comercialización de cerámicas de Chulucanas*, . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

TURISMO. (1998). *RINCON DEL VAGO*. Recuperado el 25 de JULIO de 2016, de <http://html.rincondelvago.com/organismos-turisticos.html>

UNESCO. (1997). *Perspectivas de la actividad artesanal latinoamericana*. Buenos Aires: UNESCO.

UNESCO. (2003). *Convención del 2003*. Manilla: UNESCO.

Vroom, V. (2009). *Expectativa*.

Xocoyotzin, E. (2013). *La actividad artesanal en el municipio de Metepec*. Metepec - Mexico.

Zarraga, L. (2010). *Las competencias de los guías de turistas como ventaja competitiva en el sector turista: caso Cancún Quintana Roo* . Mexico: UNAM.

ANEXOS

Anexo 01

ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCPECIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS GUIAS TURISTICOS EN PUERTO PIZARRO

Instrucciones.- responda verazmente las siguientes preguntas

Sexo del turista : Masculino Femenino

Procedencia : Nacional

Extranjero

1. ¿El Servicio de guiado en Puerto Pizarro, genera en usted una satisfacción?
a) Si b) No

2. ¿El servicio de guiado en Puerto Pizarro es?
a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

3. ¿Cómo califica la información geográfica brindada por el guía turístico durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?
a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

4. ¿Cuál de los siguientes aspectos geográficos de Puerto Pizarro caracteriza a la zona en estudio de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita a Puerto Pizarro?
a) El ecosistema Manglar es el rasgo geográfico más resaltante
b) La confluencia del agua de mar y agua de río (Estero) es el aspecto geográfico más resaltante
c) Es una bahía, es el aspecto geográfico más destacado
d) Todos los aspectos me parece relevantes
e) No recibí información sobre ninguno de los aspectos mencionados

5. ¿Cómo califica la información histórica brindada por el guía turístico durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?
a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

6. ¿Cuál de los siguientes aspectos históricos de Puerto Pizarro destaca de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita a Puerto Pizarro?
a) El desarrollo de la cultura Inca en la zona de estudio

- b) La llegada de los españoles a Puerto Pizarro
 - c) La fundación de Puerto Pizarro por los Españoles
 - d) Todos los aspectos me parece relevantes
 - e) No recibí información sobre ninguno de los aspectos mencionados
7. ¿Cómo califica la información turística brindada por el guía durante su recorrido en la bahía de Puerto Pizarro?
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo
8. ¿Cuál de los siguientes recursos turísticos de Puerto Pizarro destaca de acuerdo a la información brindada por el guía turístico durante su visita?
- a) Zoo criadero de cocodrilos
 - b) Isla Hueso de ballena
 - c) Isla de las aves
 - d) Entorno paisajístico
 - e) Ecosistema manglar
9. ¿Cómo califica la capacidad de comunicación del guía durante su recorrido turístico?
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo
10. ¿Cuál de los siguientes aspectos de comunicación, destaca en el guía turístico, durante su recorrido?
- a) Información clara, precisa y concisa
 - b) Información mediamente clara, precisa y concisa
 - c) Información nada clara precisa y concisa
11. ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo del guía durante su recorrido turístico?
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo

12. ¿Cuál de los siguientes aspectos del liderazgo, caracterizo al guía turístico, durante su visita?
- a) Organización y planificación adecuada del tour
 - b) Previsión entorno a los sistemas de seguridad del tour
 - c) Dominio del entorno, sus colaboradores y espacio de trabajo
 - d) Percibí a todas las capacidades del liderazgo mencionadas
 - e) No percibí ninguna de las capacidades del liderazgo mencionadas
13. ¿Cómo califica el conocimiento del entorno social de Puerto Pizarro demostrado por el guía durante su explicación en su vista Turística?
- b) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
14. ¿Cuál de los siguientes aspectos sociales, caracteriza al entorno, de acuerdo a la información departida por el guía turístico durante su visita?
- a) La pesca artesanal es el aspecto social más destacable
 - b) La gastronomía es el aspecto social más destacable
 - c) Las costumbres y tradiciones son el aspecto social más destacable
 - d) Los tres aspectos mencionados anteriormente son destacables
 - e) Ningún aspecto me fue brindado por el guía durante su explicación
15. ¿Califique la conducta de los guías turísticos de Puerto Pizarro?
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
16. ¿Califique la presentación personal de los guías turísticos de Puerto Pizarro?
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
17. ¿Califique la empatía del guía turístico?
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

18. ¿Califique la calidad del servicio de guiado turístico en el destino turístico Puerto Pizarro?
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo
19. ¿Se siente satisfecho con el servicio de guiado turístico percibido durante su visita a Puerto Pizarro?
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Medianamente satisfecho
 - d) insatisfecho
 - e) Muy insatisfecho
20. ¿Considera que la información departida por el guía turístico en Puerto Pizarro satisfizo sus expectativas?
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Medianamente satisfecho
 - d) insatisfecho
 - e) Muy insatisfecho
21. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más destacable en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico?
- a) Su liderazgo
 - b) Su Organización
 - c) El dominio del tema
 - d) La Claridad de su información
 - e) Su aspecto y presentación
22. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera el más débil en torno al desenvolvimiento del guía antes, durante y después del servicio de guiado turístico?
- a) Su liderazgo
 - b) Su Organización
 - c) El dominio del tema
 - d) La Claridad de su información
 - e) Su aspecto y presentación
23. ¿Sabe cómo distinguir a un guía formal de uno informal?
- a) Si
 - b) No

24. ¿Considera que su guía contratado brinda es?

- a) Formal
- b) informal

25. ¿Recomendaría al servicio de guiado en Puerto Pizarro?

- a) Si
- b) No

Anexo 02

“ENTREVISTA ACERCA DEL SERVICIO DE GUIADO EN PUERTO PIZARRO”

TURISTAS

PROYECTO DE INVESTIGACION

Como parte de nuestra tesis en la facultad de ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes estamos realizando una investigación acerca del servicio de guiado que se viene ofertando en Puerto Pizarro.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Edad Genero País

1. ¿Usted considera que los conocimientos aplicados en el servicio de guiado son veraces?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2. ¿Cómo califica usted la experiencia entorno a la eficacia de las capacidades turísticas del guía en Puerto Pizarro?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular

- d) Malo
- e) Muy malo

3. ¿Recomendaría al guía que le dio el circuito turístico en Puerto Pizarro?

- a) Si
- b) No

4. ¿La experiencia del servicio de guiado genera en usted el interés de quedarse más tiempo en el atractivo turístico de Puerto Pizarro?

- a) Si
- b) No

5. ¿Cómo considera usted la presentación de los guías en Puerto Pizarro para realizar el servicio de guiado?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

Anexo 03

“ENTREVISTA ACERCA DEL SERVICIO DE GUIADO EN PUERTO PIZARRO”

GUIA TURISTICO

PROYECTO DE INVESTIGACION

Buenos, días, Como parte de nuestra tesis en la facultad de ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes estamos realizando una investigación acerca del servicio de guiado que se viene ofertando en Puerto Pizarro.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Edad Genero País

1. ¿Cuál de las siguientes habilidades fuertes considera que usted tiene?

- a) Conocimientos
- b) Utilizar software y herramientas administrativas
- c) Uso del lenguaje y la expresión

2. ¿Cuál de las siguientes habilidades blandas considera que usted tiene?

- a) Trabajo en equipo
- b) Liderazgo
- c) Comunicación
- d) Flexibilidad

e) Paciencia

3. ¿Considera usted que sus habilidades destacan en el servicio de guiado ofrecido?

a) Si

b) No

4. ¿Considera que su nivel de comunicación con el turista en el recorrido es?

a) Muy bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

e) Muy malo

5. ¿Qué nivel de organización y liderazgo mantiene con los turistas durante el recorrido en Puerto Pizarro?

a) Muy bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

e) Muy malo

6. ¿Cuál es el nivel de historia sobre Puerto Pizarro que usted ofrece en a los turistas?

a) Muy bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

e) Muy malo

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p>¿De qué manera el guía de Turismo participa en la satisfacción del turista nacional que visita Puerto Pizarro, setiembre 2014 – diciembre 2015?</p>	<p>Objetivo General Determinar la participación del guía en la satisfacción del turista que visita la bahía de Puerto Pizarro.</p> <p>Objetivos Específicos Caracterizar las capacidades de los guías empíricos que propician la satisfacción del turista que visita la Bahía de Puerto Pizarro.</p> <p>Determinar la calidad del servicio brindada por los guías al turista que visita la bahía de Puerto Pizarro</p> <p>Determinar la percepción del turista que visita la bahía de turístico Puerto Pizarro sobre el servicio de guía.</p>	<p>Los guías turísticos de Puerto Pizarro desarrollan esta actividad de manera formal y empírica; esto determina la percepción del turista sobre este servicio.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Guía de Turismo</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de Observacion directa - Encuestas - Cámara fotográficas

Mapa de Puerto Pizarro
Zona de estudio vía satélite



Fuente: Google Maps. Consulta realizada el 24 de octubre del 2015

GALERÍA DE EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Imagen N° 01

Trabajo de campo - encuestas



Fuente: Trabajo de campo Octubre 2015

Imagen N° 02

Trabajo de campo - encuestas



Fuente: Trabajo de campo Octubre 2015

Imagen N° 05

Marea alta



Fuente: Trabajo de campo Octubre 2015

Imagen N° 06

Marea alta



Fuente: Trabajo de campo Octubre 2015

Imagen N° 03
Marea baja



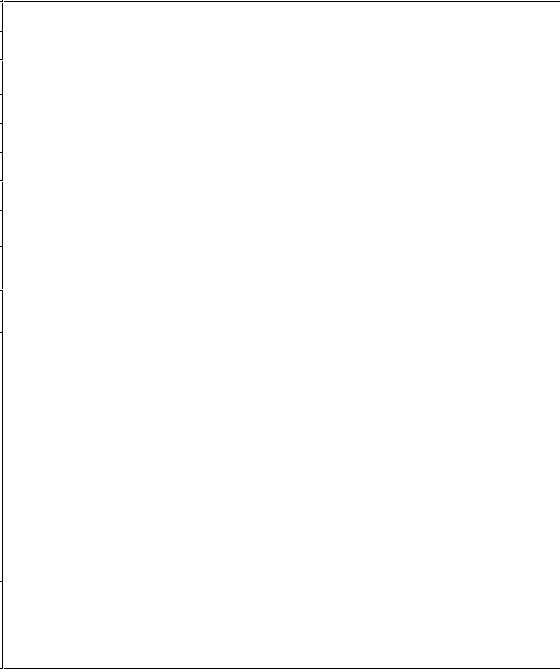
Fuente: Trabajo de campo Octubre 2015

Imagen N° 04
Marea baja



Fuente: Trabajo de campo Octubre 2015

FICHA DE OBSERVACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

CODIGO	NOMBRE	FOTO GENERAL
		
A.UBICACIÓN		
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	
DISTRITO	CENTRO POBLADO	
B.NOMBRE DEL ENCUESTADOR		
C.UBICACIÓN GEOGRÁFICA		
DESCRIPCION DE LA UBICACIÓN		
D.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
E. INSTRUMENTOS A UTILIZAR		
F. NOMBRE		
G. DESCRIPCIÓN DEL GUÍA		

H. SERVICIO DE GUIADO				
I. HABILIDADES	PRIMEROS AUXILIOS			
	CHALECOS SALVAVIDAS			
	EMBARCACIÓN			
	COMUNICACIÓN	LIDERAZGO	INORMACION	EMPATIA
	MANEJO DE GRUPO	CONOCIMIENTO	DOMINIO DE UN IDIOMA EXTRANJERO	CONDUCTA
J. VARIEDADES				
K. EXPERIENCIA				
j. CROQUIS DE LA ZONA DE ESTUDIO				