



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y
NEGOCIOS**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ORIENTADORES
LOCALES, EN OBSERVACIÓN DE AVES, EN EL
ÁREA DE CONSERVACIÓN PRIVADA DE
CHAPARRI, DISTRITO DE CHONGOYAPE**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y NEGOCIOS**

Autores:

Bach. Juarez Merino Khyra Briggite

Bach. Sánchez Delgado Sunny Lisbeth

Asesor:

Mg. Serruto Perea Elvis

Línea de Investigación

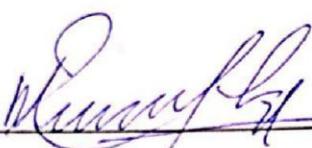
Administración del Talento Humano

Pimentel – Perú

2019

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ORIENTADORES LOCALES, EN
OBSERVACIÓN DE AVES, EN EL ÁREA DE CONSERVACIÓN PRIVADA DE
CHAPARRI, DISTRITO DE CHONGOYAPE**

Aprobación de Tesis



Mg. Manay Sáenz, Maria Perpetua

Presidente de Jurado de Tesis



Mg. Reyes Arroyo, Carlos André

Secretario de Jurado de Tesis



Mg. Solano Alvarado, José Luis

Vocal de Jurado de Tesis

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por darnos la fortaleza y la capacidad para surgir ante las adversidades de la vida, por ser lo suficientemente espléndido e incondicional con nosotras.

A nuestros queridos padres Cesar Juárez Quiroz y Lucy Merino Espinoza, Savino Sánchez Becerra y Lilibeth Delgado Campos, quienes en el transcurso de nuestra vida nos inculcaron los valores que nos ampararon por el sendero del bien y a la vez nos dieron ejemplo de amor, sencillez, trabajo y perseverancia en todos los actos de nuestra existencia.

A nuestros hermanos, con quienes hemos disfrutado alegrías, aventuras, juegos y tristezas, por quienes estaremos incondicionalmente siempre presentes cuando más lo necesiten.

A nuestros tíos y primos, por considerarnos como sus hijas y hermanas, por formar parte fundamental en cada paso de nuestra vida y apoyarnos con cada aliento de superación.

A todos nuestros seres queridos y amigos con quienes compartimos gratos e inolvidables momentos, por ofrecernos su sincera amistad y su compañía y estar presentes en cada instante de nuestra vida, les dedicamos este proyecto en muestra de nuestro amor y consideración.

Khyra Briggitte Juarez Merino Sunny Lisbeth Sánchez Delgado

AGRADECIMIENTO

Al término de esta etapa de nuestras vidas, queremos expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión nos alentaron a lograr esta hermosa realidad.

A la Universidad Señor de Sipán que nos brindó la oportunidad de ingresar a sus aulas para obtener los conocimientos mejorando nuestra preparación y el de las personas que la dirigen y contribuyen para que llegemos hasta donde hemos llegado. Así mismo a los maestros que aportaron sus esfuerzos y amplia experiencia en nuestra formación académica y profesional.

Deseamos también expresar nuestro más amplio reconocimiento y agradecimiento a la Msc. Liliana Petronila Mairena Fox, por su colaboración y disposición de tiempo que apporto al apoyar este trabajo de investigación.

Expresamos nuestro más amplio agradecimiento a todas aquellas personas que con sus diferentes tipos de apoyo y participación hicieron que este trabajo llegara a su culminación.

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva – no experimental, y tiene como ámbito de estudio a los orientadores locales del Área de Conservación Privada de Chaparri, ubicada en el distrito de Chongoyape. Este espacio, al facilitar la observación de aves, se vuelve potencialmente un escenario ideal para el uso turístico, a través de un servicio de calidad.

Sin embargo, al realizar los estudios se evidenció que esta actividad no se realiza óptimamente por la falta de interés y la poca preparación sobre la misma; por ello se planteó la siguiente investigación: “Calidad de Atención de los Orientadores Locales, en Observación de Aves, en

el Área de Conservación Privada de Chaparri, distrito de Chongoyape”, teniendo como hipótesis: La elaboración de un modelo de atención turística, que incluya técnicas de guiado y competencias en relación a la observación de aves, permitirá que optimice el servicio de atención por parte de los orientadores locales y fortalecer la calidad de servicios brindados en el A. C. P. Chaparri y se convierta a futuro un multiplicador de oferta turística.

Para conocer la situación actual del servicio que brindan los orientadores turísticos de observación de aves, en el A. C. P. Chaparri, se aplicó dos instrumentos: un cuestionario dirigido a los orientadores turísticos locales, cuyos resultados indicaron que el 100% tiene interés en fortalecer sus capacidades para mejorar la calidad de servicios que ofrecen; y una entrevista realizada al representante de ACOTURCH (Asociación para la Conservación de la Naturaleza y Turismo Sostenible Chaparri).

La información recabada, nos permite recomendar, que tanto la Municipalidad Distrital de Chongoyape y ONG apoyen esta propuesta, coordinada y participativamente con ACOTURCH, para beneficio de la asociación, de las autoridades y del distrito en su totalidad.

PALABRAS CLAVE: Calidad, atención al cliente, orientadores locales, observación de aves, área de conservación, ecoturismo.

ABSTRAC

This application is descriptive - not experimental, which is scoped to local counselors Private Conservation Area Chaparri, Chongoyape district; since this has a potential activity birding that can be exploited for tourism.

However, to perform the necessary studies, it was I denote that this activity is not being performed optimally for the type of segmentation today, lack of interest and little training on how to undertake this activity; Thus, the following investigation was raised: "Quality of Care of Local Counselors in Birding in Private Conservation Area Chaparri, district Chongoyape", with the hypothesis: Development of a model of tourist attention , including technical guidance and expertise in relation to the activity of bird watching, allow to optimize the service by local counselors so complements and strengthens the quality of services provided in private conservation area Chaparri and become future tourism multiplier.

To know the current situation in which care is provided by the local counselors Bird watching in Private Conservation Area Chaparri two instruments were applied: a survey of local counselors which 100% are interested to develop training to improve the quality of services in the Private Conservation Area Chaparri, and an interview with representative of ACOTURCH (Association for the Conservation and Sustainable Tourism Chaparri).

Therefore, it is recommended that both the district municipality of Chongoyape and NGOs support this proposal, coordinated and participatory manner with ACOTURCH, for the benefit of the association, authorities and district as a whole.

KEYWORD: Quality, customer service, local counselors, birdwatching, conservation area, ecotourism.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC.....	v
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	29
1.4 Formulación del problema.....	39
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	39
1.6 Hipótesis	41
1.7 Objetivos.....	41
1.7.1. Objetivo general	41
1.7.2. Objetivos específicos.....	41
II. MATERIAL Y METODO	42
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	42
2.2. Población y muestra.....	42
2.3. Variables, Operacionalización	43

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5. Procedimiento para el análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
2.7. Criterios de Rigor científico	48
III. RESULTADOS	50
3.1. Tablas y Figuras	50
3.2. Discusión de resultados	78
3.3. Aporte científico	80
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
4.1. Conclusiones.....	102
4.2. Recomendaciones	103
REFERENCIAS	104

ANEXOS.....	94
-------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable.....	46
Tabla 2. Estructura dimensional de la variable en estudio	49
Tabla 3. Criterios éticos de la investigación	50
Tabla 4. Criterios de rigor científico de la investigación	51
Tabla 5. Nivel de aceptación de uso de instrumentos para observación en el A. C. P. Chaparri, Chongoyape. 2017.....	53
Tabla 6. Interpretación de los componentes de la brecha	54
Tabla 7. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	55
Tabla 8. Nivel de fiabilidad del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	56
Tabla 9. Interpretación de los componentes de la brecha	57
Tabla 10. Elaboración de objetivos y estrategias	58
Tabla 11. Nivel de capacidad de respuesta del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017	59
Tabla 12. Interpretación de los componentes de la brecha.	60
Tabla 13. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	61
Tabla 14. Nivel de empatía del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	62
Tabla 15. Interpretación de los componentes de la brecha	63

Tabla 16. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	64
Tabla 17. Nivel de seguridad del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	65
Tabla 18. Interpretación de los componentes de la brecha	66
Tabla 19. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	67
Tabla 20. Perfil de los facilitadores de acuerdo a las temáticas de la capacitación.....	77
Tabla 21. Programa de Actividades Fase I.....	81
Tabla 22. Perfil de los facilitadores de acuerdo a las temáticas de la capacitación....	83
Tabla 23. Programa de Actividades Fase II.....	85

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de calidad.....	450
Figura 2. Nivel de aceptación de uso de instrumentos para observación en el A. C. P. Chaparri, Chongoyape. 2017.....	53
Figura 3. Nivel de fiabilidad del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	56
Figura 4. Nivel de capacidad de respuesta del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	59
Figura 5. Nivel de empatía del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	62
Figura 6. Nivel de seguridad del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017.....	65

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se desarrolló a partir del conocimiento de la existencia de las limitaciones en los orientadores locales en el Área de Conservación Privada de Chaparri – Distrito Chongoyape, quienes son comuneros en su mayoría, característica que los convierte en referentes, para las actividades de orientación y guiado local; así mismo han ido apropiándose de temas concernientes a la sostenibilidad, lo que les ha permitido ir reduciendo los posibles impactos negativos de los espacios donde se desarrollan actividades turísticas, y a la vez ser más consientes en su participación activa para la conservación de la naturaleza.

Sin embargo, es notorio, que, debido al constante desarrollo del campo turístico, los orientadores locales, requieren de una mayor preparación que pueda estar al nivel de las exigencias del turista de hoy, en cuanto a la demanda de un servicio de calidad. Por ello, el objetivo de la investigación es contribuir a mejorar los estándares de calidad en los servicios y la atención que se le brinda al turista, en el A. C. P. Chaparri.

Cabe destacar que, el proceso de calidad en las actividades de servicios turísticos que se realizan se basa en direccionar hacia una mejora continua. Llevarla a cabo implica enriquecer, modificar o reestructurar actividades, procesos y mecanismos existentes, requiriéndose para tal fin un fuerte análisis en torno a los mismos. Además, contribuye, desde las zonas rurales, a un turismo sostenible como herramienta de desarrollo económico local del Perú.

En base a ello, la hipótesis consistió en que la propuesta enfocada en mejorar calidad de la actividad turística, permitirá a los orientadores locales de Área de Conservación Privada de Chaparri se vaya consolidando como un producto potencial de la actividad turística en el distrito, mejorando continuamente la oferta y a su vez las condiciones de vida de sus pobladores”.

La justificación del presente informe se basa en tres dimensiones que se sustentan a continuación:

El aporte teórico, el cual dará a conocer la importancia de esta investigación que radicó en la gestión y participación organizada en el desarrollo de la actividad turística como los servicios asociados a ella, generando una actividad rentable, los servicios y así generara una mayor demanda turística en la localidad.

El aporte metodológico que, a través de esta tesis de tipo no experimental, proyectiva y descriptiva, recopila información relevante, en base a los ejemplos de ecoturismo, turismo de observación de aves y base en el perfil del orientador local del Área de Conservación Privada de Chaparri, dado que dichas actividades permiten promover una nueva actividad con potencial turístico.

El aporte práctico, permitirá la consolidación de un grupo de orientadores locales, como un elemento y soporte clave para el desarrollo y fortalecimiento de esta actividad como es la observación de aves en el A.C.P. de Chaparri; permitiendo, además, dinamizar y diversificar la actividad turística de la zona y abrir espacios de trabajo alternativo para sus habitantes.

La presente propuesta, consta de cuatro capítulos en los cuales se detalla y describe en cada uno de ellos, puntos importantes que se llevó a cabo en la realización del proyecto.

En el capítulo I: Se define el problema central de la investigación, el ámbito en el cual se realizó el mismo, se describe los proyectos e investigaciones de similar contenido expuestos anteriormente (antecedentes), la base teórica donde se define cada uno de las palabras clave y la definición central de las variables. Asimismo, se encuentra la justificación del proyecto, la hipótesis planteada y objetivos del proyecto.

En el capítulo II: Abarca el marco metodológico, se detalla el tipo y diseño de investigación planteado, la población y muestra, la operacionalización de las variables, los métodos y técnicas de la investigación, así como la descripción de los instrumentos empleados para la obtención de información, el procedimiento para el análisis de datos, los aspectos éticos y los criterios de rigor científico.

En el capítulo III: Análisis e interpretación de los datos, se describe en tablas y gráficos, los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos (encuestas y entrevistas), sus análisis, la descripción de resultados obtenidos y el aporte científico.

Finalmente, el Capítulo IV, el cual consiste en las conclusiones y recomendaciones finales que se consideró en el presente informe de investigación.

1.1. Realidad Problemática.

El turismo es un ambiente de globalización, actividad que se encuentra en un medio de constantes cambios, así mismo los destinos turísticos que no sólo están orientados a satisfacer las nuevas tendencias y exigencias de la demanda, sino también lograr niveles adecuados frente a la competencia de la oferta turística en cuanto a sus modos de organización y producción, donde la calidad juega un papel importante.

El turismo de aves, una de las actividades que ha tenido mejor realce de estabilidad turística, ha permitido de este modo a muchas comunidades de diferentes lugares del mundo enfocarse en una mejor gestión de calidad de vida de la población local, de los residentes que viven y trabajan en ello.

Debido a la diversidad de especie de aves en nuestro país y su potencial para el desarrollo del aviturismo, resulta necesario evaluar el nivel de calidad de atención que brindan los orientadores locales en observación de aves, a fin de conocer el nivel de especialización de la oferta de servicios para este tipo de actividad turística, identificar las debilidades y encontrar soluciones que respondan a esta problemática.

1.1.1 En el contexto internacional

González, González, Juanes & Pelagrín (2014) manifiestan que la calidad en las organizaciones turísticas, es un concepto no tan fácil de interpretar, por ello hacen la pregunta ¿Qué es lo que debe tener un servicio turístico, para que sea considerado de calidad?, con esta pregunta para los autores se les resulta más fácil obtener un concepto de calidad. Pero si esta pregunta se hace algunos familiares, amigos, obtendríamos diferentes respuestas. “El termino calidad se maneja en numerosas ocasiones en las organizaciones turísticas, pero no todas con el mismo significado” (Ídem, p. 3), suele ser relevante según el establecimiento y el servicio que este brinde.

De aquí la conveniencia de esclarecer el significado, así como su perfeccionamiento. La calidad es clave para la determinación de los objetivos estratégicos de cualquier organización que persista estar en el entorno competitivo. Para obtener menores costes, mayor capacidad de retención de capital humano, más flexibilidad a la hora de responder a los cambios del entorno y, por supuesto, una mayor satisfacción de los clientes se debe promover la eficiencia en las organizaciones.

Así que podemos decir que calidad es fundamentalmente para el perfeccionamiento de una cultura, un clima, unos métodos y unas acciones en las que los clientes son el eje y en las que su diseño está basado es una mejora continua.

“Turistas hacia España, ¿Apostamos por la calidad o por la cantidad? noticia publicada el 13 de mayo de 2013” (Ídem, p. 4). Aquí los autores nos dan un ejemplo de como España después de realizar estudios, se dieron con la casualidad que los turistas llegaban, pero no gastaban más de lo necesario, es por ello que empezaron a optar por brindar un turismo con calidad para que pueda generar más ingresos económicos al estado español.

Hause (S.F) manifiesta sobre la diversidad de aves con que cuenta Honduras según los datos de Bird Life International y eBird 6 al 2015, Honduras (730) cuenta con más especies identificadas que Belice (567), Guatemala (695), Nicaragua (708) y El Salvador (532). Sin embargo, datos más actualizados del libro de R. Gallardo 7 menciona para el país hasta 770 especies. Cuenta con un buen destacamento en especies endémicas o en peligro de extinción con el que una región pueda contar, para el aviturista es relevante la facilidad con que se puede acceder al punto de observación de estas aves, en ese sentido Honduras destaca por la facilidad con la que se pueden ver especies interesantes, solo superado por Costa Rica y Panamá.

Así mismo la debilidad de Honduras es que cuenta con un bajo presupuesto de promoción turística en la región, países como Guatemala y El Salvador

duplican el presupuesto de Honduras, mientras Costa Rica y Panamá cuentan con presupuestos que alcanzan los 20 millones de dólares, casi 10 veces el presupuesto de promoción de Honduras.

Podemos concluir diciendo que para ser competitivo en la oferta de aviturismo, Honduras debe potenciar sus esfuerzos de promoción y de apertura a nuevos mercados, el desarrollo del ecoturismo también está muy ligado al del aviturismo por los que el mercado de avistadores entusiastas y casuales es amplio pero, para atraerles, el país debe contar con una oferta más amplia de actividades relacionadas al ecoturismo, no solo para alcanzar un mejor posicionamiento de mercado sino también para aumentar el número de visitantes, su promedio de estadía y gasto en el país.

En Ecuador, el área natural de Morona de Santiago está haciendo promocionada a través del aviturismo como una actividad turística que fue creado hace más de 115 años en los países de Inglaterra y Estados Unidos. Conforme han pasado los años, esta actividad ayuda para la conservación de áreas naturales, mejorar la economía en la comunidad local, nacional y regional. Ecuador se encuentra dentro de los cuatro países del mundo en biodiversidad, considerado un país infaltable para la observación de aves en estado natural. Gracias a la ayuda de científicos ecuatorianos y extranjeros, se logró crear una guía de campo para la observación de aves (Aves del Ecuador), una guía completa que ha ayudado a los turistas. Junto con el apoyo de algunas personas e instituciones públicas han logrado concientizar a la población mediante actividades, para la preservación de aves y las áreas naturales.

Actividades como los conteos navideños de aves, espacios importantes donde la comunidad sale por un día a contar las aves, en un área determinada. Donde la comunidad cuida de estas áreas naturales y aprende más sobre la fauna que tiene esta provincia. Además de estos conteos navideños, se creó una Guía de Aviturismo, donde es una herramienta para los turistas que visitan esta provincia, y pueden ver qué lugar ir, según el ave que deseen observar (Wekain, 2015).

Belice, país de la costa este de América Central, es un destino tropical de primera clase para los turistas ecológicos, con una riqueza de diversidad de cultura, vida silvestre y hábitats Mayas y Caribeños. Este país multiétnico de habla inglesa se distingue por ofrecer una introducción a las aves tropicales, junto con algunas especies muy codiciadas, que rara vez se encuentran en otros lugares. El turismo de aves en el país proporciona los medios para proteger a un número de especies catalogadas como en peligro de extinción por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), incluyendo la Reinita Caridorada y el Loro de Cabeza Amarilla. Los observadores de aves pueden disfrutar de ruinas mayas, áreas protegidas y refugios de alta calidad, utilizando una guía de campo moderna y excepcional.

Audubon se ha asociado con la Sociedad Audubon de Belice para desarrollar el mercado del turismo de aves en Belice. El proyecto se centra principalmente en los pueblos que rodean el Santuario de Vida Silvestre de Cockscomb Basin, el Santuario de Vida Silvestre de Crooked Tree y el Parque Nacional Blue Hole, todas áreas con hábitats forestales críticos. Los expertos de Belice adaptaron el programa de la guía de aves para adecuarlo a las necesidades, el contexto y las particularidades del país. Hasta la fecha, el proyecto también ha capacitado a más de 50 locales para ser guías de aves en las tres áreas diferentes. (National Audobun Society, 2014)

Guatemala tiene la selva tropical más grande al norte de la cuenca del Amazonas: la Reserva de la Biosfera Maya. La Selva Maya alberga numerosas especies de aves tropicales y raras. Con tasas de deforestación de hasta un 11 por ciento anual para este ecosistema, el turismo de aves proporciona un incentivo económico para apoyar la conservación de esta rica zona natural y de sus habitantes.

En Guatemala, Audubon se ha asociado con la Asociación Vivamos Mejor, la Wildlife Conservation Society-Guatemala, y el Consejo de Promoción Turística del país (INGUAT) para desarrollar y mejorar el mercado del turismo de aves. El proyecto se lleva a cabo en las regiones de Petén y Sololá en Guatemala cerca de

la Reserva de la Biosfera Maya y la Cuenca del Lago de Atitlán, respectivamente. Los expertos guatemaltecos adaptaron la guía curricular de aves para centrarse en el contexto guatemalteco, incluyendo a las familias de aves y los problemas de conservación locales.

Hasta la fecha, el proyecto ha capacitado a más de 80 individuos locales para ser guías de aves y en Inglés Básico para Guías de Aves. Hay varias aves coloridas y simbólicas de Guatemala. El hermoso y conocido Quetzal Guatemalteco honra no solo los bosques húmedos de alta montaña, sino también la moneda nacional. La rara y escurridiza Pava Cornuda requiere una larga y ardua caminata por un volcán. Pero, posiblemente, la más interesante es la Cardellina Versicolor, mejor conocida como Reinita Rosada. Las ilustraciones en las guías de campo no le hacen justicia a esta ave. Además del color ladrillo oscuro rosado del cuerpo, ¡tiene una pizca de color rosa en la cabeza similar a una sandía recién cortada! Esta pequeña ave tiene un pico diminuto, cabeza y ojos grandes, y su canto es dulce y atractivo. Estos parúlidos son activos en parejas, ya que buscan comida sin descanso a través de los bosques de pino y roble del sur de Guatemala. (National Audubun Society, 2014)

1.1.2 En el contexto nacional

Gonzales (2017), a través del artículo periodístico referente a la observación aves basada en la diversidad biológica de flora y fauna que cuenta el estado peruano, donde nos explica que San Martín es uno de los escenarios con respecto a diversidad biológica y avistamiento de aves, contando con especies únicas, endémicas y raras de todo el mundo. Gracias a este privilegio forma parte de la ruta Nor Amazónica (abarcan las regiones de Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, Amazonas, San Martín y Loreto).

Tal es que este circuito cuenta con las zonas más diversas de avifauna. San Martín cuenta con puntos estratégicos para el buen avistamiento de aves, así mismo esta actividad está generando importantes ingresos en diferentes puntos del mundo tal sea en los lugares donde residen estas especies de lugares naturales o cerca a comunidades, esto consigo lleva a cabo no solo a la conservación de las

especies así también su habitat. Hace mención que los mercados que abarcan y están generando movimiento económico para este tipo de turismo son: Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, Nueva Zelanda, Australia, España, Escocia, Sudáfrica entre otros países de Europa y Asia.

Pulido, Salinas & Arana (2007), manifiestan que el departamento de Ica se encuentra ubicado geográficamente al sur del departamento de Lima y biogeográficamente en la Región del Desierto Costero. En los fundos de Santa Rita y la Catalina, ubicados en el departamento de Ica. Las especies que podemos encontrar es el 5,20 % de las 1800 especies de aves que habitan en el Perú. Esto es con la ayuda de los cultivos que está ligada con su habitat natural de las aves. La población de Ica mantiene en buen estado su ambiente agrícola, porque es una de las actividades que genera la economía en el departamento, y conjuntamente con ello el turismo de observación de aves.

Omote & Bonnilla (2015) a través de la tesis titulada “El Aviturismo en el Bosque de Unchog y su incidencia en el Desarrollo Sostenible del Centro Poblado de Cochabamba, Distrito de Churubamba - Huánuco”, manifiesta que en la localidad de Huánuco el turismo de observación de aves es un tema no conocido, y que esta actividad es más practicada por turistas nacionales e internacionales, que por la propia población huanuqueña.

Uno de los lugares que se practica el turismo de observación de aves, es el Parque Nacional de Tingo María que cuenta con 291 especies de aves, lugar ideal para los observadores de aves. En el 2014 el “Presidente Regional de Huánuco afirmó que al Parque Nacional Tingo María ingresaron el año 2014 más de 65,000 visitantes, muchos de ellos de la comunidad científica que llegaron para avistar y catalogar las especies de aves que existen en el lugar” (Ídem, p. 5); queriendo así lograr potenciar las visitas y generar desarrollo en la provincia de Leoncio Prado, porque cabe indicar que los turistas de observación de aves gastan dinero en esta actividad. Donde se planeaba realizar estrategias de marketing, para atraer al turista en observación de aves y posicionar al Parque Nacional Tingo María como principal destino en esta actividad. Otro de los atractivos que se quiere dar a

conocer es el Bosque de Unchog que se encuentra ubicado en el distrito de Churubamba, muy cerca de Huánuco, donde encontramos diversidad de especies de aves y flora. Según el biólogo Oscar Gonzales manifestó que este sitio natural se registró 89 especies de aves y 10 de ellas endémicas, lo cual lo convierte en un atractivo para los turistas amantes de esta actividad.

En la página oficial de Perú Travel, clasifica y menciona 3 Rutas de Observación de Aves, según los factores climatológicos, geográficos y evolutivos del Perú, explica como lo convierten en el mejor lugar para la observación de aves, donde se pueden encontrar hasta 1830 especies diferentes. Se han desarrollado diversas rutas que permiten cubrir una gran cantidad de zonas de vida atravesando todo el territorio nacional y seguir conociendo especies voladoras

Ruta Norte

Con un total de más de 1.200 especies listadas, la ruta norte es el hogar de algunas de las aves endémicas peruanas más buscadas como por el Colibrí Cola Espátula (*Loddigesiamirabilis*) y la Pava Aliblanca (*Penelopealpipennis*). La ruta principal se dirige de oeste a este, desde las ciudades de Trujillo o Chiclayo, ideal para observar las especies del bosque seco Tumbesiano. La transición en este sector del país está influenciada por la altitud de los andes en esta zona y por el clima tropical que domina la región norte.

El norte también incluye las áreas de Tumbes y el Marañón y la megarregión de Iquitos, ricas en variedad de especies endémicas.

El Paso Abra Patricia en conjunto con la Estación Biológica Lechucita Bigotona se han convertido en uno de los puntos de observación de aves más conocidos con excelentes bosques junto a la ruta y en el sistema de caminos que el área protegida ofrece, donde habita la especie redescubierta Lechucita Bigotona (*Xenoglauxlowerii*), se suma a este lugar el Centro de Interpretación Huembo para la observación de colibríes, donde destaca el colibrí cola de espátula. Los remotos territorios de la etnia Awajun, ubicados a lo largo de las riberas del río Marañón, Cenepa, Santiago y sus alrededores, albergan especies como el endémico

Hormiguero de Máscara Blanca (*Pithyscastaneus*) y la endémica regional Tangara de Garganta Naranja

Ruta Centro

La ruta de observación de aves del Centro del Perú constituye una alternativa interesante a las rutas del norte y sur que demanda menos tiempo para explorar. Es básicamente un transecto altitudinal que cubre una serie de zonas de vida que son, en varios casos, exclusivas a la sección central de nuestro tan diverso país.

Esta ruta es accesible por tierra directamente desde la ciudad de Lima (no es necesario volar) y dependiendo del tiempo disponible puede ser explorada extensivamente si decide continuar hacia el este, descendiendo en ruta hacia la llanura amazónica que rodea la ciudad de Pucallpa. En general, comprende una travesía en dirección Oeste-Este que gana rápidamente elevación a medida que se atraviesan los andes centrales.

La ruta ofrece una gran cantidad de alternativas para la observación de aves considerando la cantidad de zonas de vida y hábitats que se encuentran. La oferta de establecimientos de hospedaje está compuesta principalmente por hostales sencillos ubicados en las principales ciudades y centros poblados, así como zonas de campamento en los destinos más aislados.

En diversos puntos de la ruta se puede hallar especies endémicas interesantes, tales como la Tangara de Montaña de Dorso Dorado (*Buthraupisaureodorsalis*) y el Zambullidor de Junín (*Podicepsstaczanowski*). En los años 80, el legendario ornitólogo de campo norteamericano Ted A. Parker III hizo famosa la ruta de la carretera central incluye el valle de Santa Eulalia, la laguna de Marcapomacocha, el bofedal de Milloc, el Abra de Ticlio o Anticono a más de 4.800 msnm, el lago de Junín, el bosque de Unchog, las montañas y el túnel de Carpath, el Parque Nacional Tingo María (con sus accesibles cuevas de Guácharos) y las tierras bajas de la llanura amazónica que rodean Pucallpa,

ubicada a las orillas del Río Ucayali, uno de los dos principales tributarios del río Amazonas.

Ruta Sur

La ruta de observación de aves de la región del Sur es históricamente la más conocida. El circuito es conocido también como la “Ruta de la megadiversidad”. El recorrido atraviesa las ricas aguas marinas de Paracas y las enigmáticas líneas de Nasca; los Andes por Pampa Galeras (donde se preserva a las vicuñas), o por Arequipa y el Colca, o Cusco “el ombligo del mundo”; el altiplano de Puno y el lago Titicaca hasta llegar a la llanura del Manu y Tambopata.

Esta ruta se caracteriza por tener la mejor infraestructura de las tres rutas de aves y ser cuna del imperio Inca. Entre las principales aves que podemos encontrar figuran las que habitan en los bosques de Polylepis o Queñuales, son aves que visitan lamederos de arcilla (llamados Collpas); aves especialistas de bambú y aves seguidoras de hormigas; entre otras categorías de especialización. Las aves más emblemáticas son, el Cucarachero Inca (*Pheugopedius eisenmanni*), el Gallito de las Rocas (*Rupicola peruvianus*).

1.1.3 En el contexto local

En la Guía de Aves del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para el Santuario Histórico Bosque de Pómac, detallan las especies de aves pueden ser encontradas en una variedad de diferentes hábitats. Así también, su presencia puede estar restringida a uno o varios hábitats en particular o no mostrar preferencia por alguno de estos. Para cada especie de ave se detalla en qué hábitat existe la mayor posibilidad de encontrarla. A la fecha se ha identificado que el Santuario Histórico Bosque de Pómac alberga 106 especies de aves, de las cuales 17 especies son endémicas de la Región de Endemismo Tumbesina. Adicionalmente, cuatro especies de aves son endémicas del Perú, es decir, se les encuentra únicamente en nuestro país.

Así también, el Santuario Histórico Bosque de Pómac es la única área natural protegida que alberga y protege a una de las tres especies en peligro de extinción que han sido reportadas en su interior: la Cortarrama peruana

(*Phytotoma Raimondii*). Esta especie es considerada como el ave símbolo del santuario, ya que aquí se encuentra una de sus poblaciones más nutridas (y en expansión), la cual se estima en alrededor de 500 individuos. En el Santuario Histórico Bosque de Pómac destaca la presencia de otras aves, además de la Cortarrama Peruana, tales como la Golondrina de Tumbes (*Tachycineta stolzmanni*), el Pitajo de Tumbes (*Tumbezia salvini*) y el Copetón Rufo (*Myiarchus semirufus*); especies que son muy difíciles de ver en otros lugares del norte del Perú. Asimismo, en el Bosque de Pómac se encuentra al ave más pequeña del Perú: la Estrellita de Cola Corta (*Myrmia micrura*) de tan solo 6 cm. Esta es la segunda ave más pequeña del mundo, después del Colibrí Abejorro (*Mellisuga helenae*) de Cuba.

Es por eso que el Santuario Histórico Bosque de Pómac forma parte obligada de la “Ruta de Aves del Norte del Perú”. Es decir, es un sitio que un turista de observación de aves o Birdwatcher no puede dejar de visitar durante un viaje al norte del Perú, debido a la exquisitez de sus aves, a su fácil acceso y a la conjunción que presenta con la historia y cultura local. Esta guía de aves del Santuario Histórico Bosque de Pómac pretende mostrar la diversidad de aves, tanto al turista especializado en observación de aves, así como al público en general. La idea es que, mediante el uso de esta guía, el turista que visite el Bosque de Pómac tenga una herramienta útil para la identificación de las aves y que, mediante su reconocimiento y observación en su entorno natural, aprenda a apreciarlas, a valorarlas y hasta a quererlas para finalmente tomar conciencia que deben ser protegidas

Angulo (2010) en su artículo: “Las aves de los humedales de Eten, Lambayeque, Perú”, presenta la avifauna de los humedales de Eten, Lambayeque, Perú, los cuales representan el límite norte de los humedales dominados por Totorá (*Typha angustifolia*) y Junco (*Scirpus* spp.) en la costa peruana. Para el presente trabajo se han definido tres tipos de hábitats: Humedal; Mar y playa; y Arbustos, árboles y agricultura. La lista de aves recoge información de observaciones entre los años 1978 y 2009 y está compuesta por 153 especies pertenecientes a 17 órdenes y 45 familias. Las familias con mayor representatividad de especies son Scolopacidae con 21 especies y Laridae con 15. Cuatro especies son endémicas

tumbesinas y una es endémica tumbesina y del Perú. Una especie está amenazada globalmente y ocho a nivel nacional. Constituyen amenazas para el área la cacería no regulada, la alta incidencia de residuos sólidos, la ganadería y el avance de la agricultura. Se propone que los humedales de Eten sean un Área de Importancia para la Conservación de Aves (IBA) y reciban protección formal a través del gobierno regional de Lambayeque. Futuras investigaciones en el área deben apuntar a establecer un adecuado manejo del área en cuanto a extracción de recursos y uso turístico, así como determinar si es que *Sternula lorata*, especie globalmente amenazada, anida en este lugar.

Según lo investigado y evidenciado, en la actualidad la calidad de atención tiene varias definiciones, es medido desde el punto de vista y perspectiva de quienes reciben el servicio, siendo los únicos críticos para evidenciar si lo que están recibiendo está en un nivel eficiente o deficiente. Es por tal motivo en los tiempos de ahora se observa mucha crítica sobre los servicios que se vienen brindando y que muchos de ellos no están cumpliendo las expectativas de quienes lo reciben.

En contraste con la realidad que se viene llevando en el servicio de calidad de atención por los orientadores locales en observación de aves en el área de conservación privada de Chaparri, muchos de quienes brindan este servicio y se dedican a esta actividad turística son personas residentes de la misma comunidad por lo cual sus conocimientos son aprendidos por la convivencia y/o crianza en este territorio, mas no por conocimientos especializados en base a educación profesional.

Así mismo para obtener mejores resultados, y brindar un servicio de calidad de atención al turista en un nivel eficiente de este modo se desea conseguir un retorno próximo y por tal motivo el servicio y la cálida atención sea voceada por ellos mismos.

De acuerdo a los resultados de la presente investigación en el año 2017, el Área de Conservación Privada de Chaparri, los orientadores locales son diecisiete (17) en total, pero solo cinco (05) se dedican a realizar el servicio de guiado en

observación de aves. En un 83% de los orientadores locales son de sexo masculino, mientras que es un 17% son femenino.

La edad de los orientadores locales, el 75% oscila entre las edades de 20 a 38 años, mientras que el 16.7% se encuentran entre las edades de 38 a 53 años y el 8.3% son de la edad de 55 a 73 años. Los orientadores locales en un 67% conviven o están casadas, mientras que en un 33% están solteros, por ende, tienen la necesidad de mejorar la calidad de atención hacia el turista, porque saben que así ellos serán recomendados y vendrán más turistas, donde podrán tener más ingresos económicos lo cual ayudara para la canasta familiar, estudios, entre otros.

En el nivel educativos de los orientadores locales se halló que en un 58.33% tienen estudios secundarios, un 8.33% cuentan con estudios superiores y en un 33.33% tienen estudios técnicos. Evidencia que demostraría que mucho de ellos tienen solo estudios secundarios. Situación económica, el 100% de los orientadores locales tienen una economía regular; donde el 50% su ingreso mensual es de S/.351.00 a S/.500.00 soles, en un 25% de S/.200.00 a S/.350.00 soles, un 16.67% de S/.501.00 a S/.750.00 soles, y en un 8.33% es de S/.750.00 soles a más.

A través de la aplicación de nuestros instrumentos de investigación y haber identificado los cuellos de botella que presentan los orientadores locales del Área de Conservación Privada de Chaparri, se ha podido observar las limitaciones que tienen para brindar un servicio por los menos en condiciones básicas de calidad, como consecuencia de la falta de propuestas y alternativas de solución que permita fortalecer a estos actores tan claves en el desarrollo de esta actividad.

1.2 Trabajos previos.

Reyna (2017) a través del artículo periodístico sobre la afluencia del taller que se desarrolló en Owllet Lodge de Abra Patricia, fueron más de 30 operadores turísticos de Chachapoyas, Moyobamaba, Tarapoto, Cajamarca, Chiclayo, Lambayeque, llegaron para dar inicio al primer taller de Empresarios de Turismo de Observación de Aves y Ecoturismo de la Ruta Norte del Perú. A ellos se suman los representantes de la Fundación Avifauna de Panamá, invitado por el Consejo Nor Amazónica de Aviturismo y Ecoturismo

(CONAVE) de Perú. Para la ocasión, el evento que es organizado por la Asociación Ecosistemas Andinos (ECOAN), con el financiamiento del Critical Ecosystem Partnership Fund (CEPF), ha preparado videos y trifoliales que permitirán compartir experiencias y promocionar aún más la ruta norte de observación de aves. En ese sentido, Amazonas como sede de este primer taller, cuenta con dos especies de aves únicas en el mundo: el colibrí maravilloso o cola de espátula (*Loddigesia amabilis*) y la lechucita bigotona (*Xenoglaux loweryi*).

Andina (2016), a través de un artículo periodístico expone al Perú como un paraíso ideal para los amantes de la observación de aves, donde se encuentran más de 1,830 especies de aves, es también considerado el segundo país megadiverso porque concentra el 70 por ciento de la diversidad biológica del planeta. El Perú un país donde se registra el mayor número de especies endémicas en el mundo (más de 120), podemos observar el ave voladora más grande del mundo (el cóndor andino) y la segunda ave más pequeña del mundo llamada (estrellita de cola corta). Por estos factores el Perú tiene un gran potencial para desarrollar la observación de aves como una actividad turística.

También menciona que en el concurso organizado por Global Big Day en el 2015 por eBird y la Universidad de Cornell (Estados Unidos) tiene como propósito promover la observación de aves a escala mundial durante un día completo el Perú reportó un total de 1,177 especies observadas, ganando a países como Brasil, 1,099; Colombia, 831; y Estados Unidos, 713.

A nivel internacional

Vasquez (2015), realizó un estudio al que denominó: “Aviturismo en conservación en el Parque Provincial El Tromen: Otra mirada de la sustentabilidad ambiental del turismo en áreas naturales protegidas”; de la Universidad Nacional del Mar del Plata. Su propósito fue analizar los aspectos ambientales de la sustentabilidad del aviturismo en el Parque Provincial El Tromen, debido a la gran diversidad de aves que se pueden encontrar en el área natural, la cual motiva la visita de llegada de personas que practican la observación de aves, principalmente en los cuerpos de agua existentes dentro de este sitio natural. La investigación concluye que la practica de esta actividad turística genera

impactos negativos sobre las aves y sus habitats, debido al incumplimiento de los lineamientos y normas para la practica del aviturismo.

Kabir (2014), realizaron una investigación titulada: “Evaluación de la calidad del servicio turístico de los guías de los museos del Centro Histórico de Quito (CHQ) y propuesta de mejoras”; de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El propósito de esta investigación se orienta a identificar los puntos críticos en el servicio de guiado, que se ofrece a los turistas en los principales museos del Centro Histórico de Quito. Tiene la finalidad de establecer propuestas prácticas que contribuyan a su mejoramiento y a apoyar el desarrollo del sector, ayudando de esta manera a futuros estudios sobre la calidad de servicio de los guías de turismo.

Mayorga (2011), en su investigación denominada: “El guía profesional de turismo como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza”; de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Tuvo como objetivo general: identificar cualidades, aptitudes, destrezas y valores del guía profesional de turismo, en base a sus características personales y operativas, como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza, en la búsqueda de la satisfacción del turista. El estudio concluye que el guía profesional de turismo es un actor clave del servicio turístico mediante la gestión eficaz de sus actividades en un marco de formación integral en donde se conjugan sus conocimientos, destrezas, habilidades y capacidad humana; sin embargo, también se observa que entre el 30% y 40% de guías no tienen la formación académica profesional o no han realizado cursos de actualización, un panorama que se complica por la débil oferta de cursos que permitan fortalecer su formación.

Alvarado (2011), en su pesquisa denominada: “Actividad turística recreativa observación de aves: calidad de la experiencia”; de la Universidad Nacional de Comahue, Argentina. Su estudio se enfocó en caracterizar la observación de aves en calidad de actividad turística recreativa, a partir del conocimiento del perfil de los observadores de aves, la calidad de las experiencias, las políticas gubernamentales de turismo y conservación, la visión de los operadores turísticos y la problemática que detectan, los funcionarios públicos y los usuarios de los lugares donde se desarrolla esta actividad turística.

Boschi (2010) En la investigación titulada “La observación de aves en el alto valle del río negro, indicaba que en la investigación propone que las regiones turísticas – geográficas de Argentina”, demuestra que la actividad de observación de aves poco a poco va generando ingresos económicos a su localidad y país, por ende, es una actividad generadora de divisas. Los orientadores locales se caracterizan en brindar un servicio de calidad en observación de aves, aplicando destacadas competencias y habilidades, entre ellos tenemos a: Costa Rica, Estados Unidos, Inglaterra, Argentina. Esta actividad es realizada como una práctica de ocio que contribuye en tener contacto directo con la naturaleza. En Argentina la oferta de observación de aves en cuanto al mercado interno e internacional, tiene aún un desarrollo incipiente, sin un plan estratégico desde el Estado que facilite su crecimiento.

En sus diferentes regiones turísticas-geográficas de Argentina, los esfuerzos han sido dados en mayor medida, por los prestadores del servicio de guiado, que trabajan aisladamente y si bien han ido posicionando el producto, no ha sido suficiente para generar una demanda que posicione al país, con un mayor derrame de la actividad. A partir de esta situación de escaso posicionamiento estratégico a nivel internacional, la demanda es incipiente y tiene como mayor atracción a la Patagonia (52% de los destinos) y en menor medida al Noroeste. Corresponde a Patagonia la mayor visitación, destacándose del resto del país, por sus atributos naturales, entre otros. En este contexto la Observación de Aves en la provincia de Río Negro, se asocia a los principales destinos turísticos como Bariloche, Las Grutas, y constituye un producto nacido como complementario, porque posee recursos faunísticos salientes capaces de atraer turismo internacional.

A nivel nacional

Barrutia (2017), en su investigación denominada “Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo 2017”, de la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del turista y los operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los Guías de Turismo y conocer cuál es el grado real de satisfacción que existe entre nuestros visitantes y en los operadores locales de turismo respecto a la labor desempeñada por los mencionados

profesionales, lo que permite identificar los problemas más álgidos y plantear las probables soluciones a los actores correspondientes.

Inca (2017), en su investigación titulada “Observación de aves como alternativa de desarrollo ecoturístico en el santuario nacional de Ampay- Abancay 2017”, de la Universidad Tecnológica de los Andes, tuvo como propósito aprovechar turísticamente la diversidad biológica en flora y fauna del Área Natural Protegida ya que el Santuario Nacional de Ampay no solo cuenta con los recursos tradicionales como lagunas, glaciar y bosques pintorescos como el bosque de Intimpas (*Podocarpus glomeratus*) sino que además existen registros de un aproximado de 195 especies de aves que podrían generar una oferta de observación de aves; Sin embargo este recurso de aves aun no es aprovechado con fines turísticos. La investigación contribuyo a definir el último tramo de la ruta que se propone para la observación de aves, además de identificar algunos recursos turísticos como miradores naturales y lugares específicos de observación de aves, así como también en épocas de lluvia sitios donde se podrían apreciar orquídeas. Además de ello, se realizó un cuestionario para identificar la opinión de los visitantes al Santuario Nacional de Ampay los mismos que están convencidos de los posibles beneficios que la actividad de observación de aves pueda generar.

Flores (2015), en su investigación titulada “Calidad de servicios que brinda el guía de turismo en la ciudad de Puno 2015”; de la Universidad Nacional del Altiplano, tuvo como propósito realizar un estudio para conocer la calidad de servicios que prestan los guías oficiales de turismo en la ciudad de Puno. En la pesquisa se identifica al factor “Confiabilidad” como el más relevante para los turistas; además de la “Acogida” como un atributo importante para afirmar una calidad de servicios. Finalmente, el estudio concluye que los turistas que contrataron los servicios de guías de turismo en Puno, consideran muy importante el nivel de preparación, la confiabilidad y el compromiso con el turista durante todo el tour. Cabe indicar que el servicio brindado de guiado en la ciudad altiplánica fue calificado de buena calidad.

Rojas (2014), realizó un estudio denominado: “Análisis del perfil del guía de turismo y efecto en la prestación de servicios turísticos en la Ciudad de Puno”; de la Universidad Nacional del Altiplano, en la que se define en la que se define el perfil del

guía de turismo en la provincia de Puno y sus efectos en la prestación del servicio turístico. La investigación concluye que el reglamento de trabajo de los guías oficiales de turismo permite reducir la informalidad laboral, excluyéndose a quienes no tienen algún tipo de formación profesional para ejercer como guías turísticos, garantizando la calidad en el servicio turístico que brindan en la provincia altiplánica.

Cardenas, Moreno, Vera & Zamora (2011), a través de la tesis denominada “La educación turística del recurso humano de establecimientos de hospedaje, restauración y de los orientadores turísticos del distrito de Huamachuco – Región La Libertad”.

En esta investigación encontramos un aspecto relacionado con el tema en materia de la investigación que se está llevando a cabo, referido al tema de los orientadores turísticos en el distrito de Huamachuco, para ello los autores indicaban lo siguiente:

“Hasta el 2005 eran las personas que podía dar orientación turística en la provincia de Sánchez Carrión; no se contaba oficialmente con personas debidamente registradas para ofrecer este tipo de servicio a la afluencia turística. Cuando se puso en ejecución el Proyecto “Negocios Turísticos en el Micro Corredor Andino Huamachuco – Yanasara, Región la Libertad”, que tuvo vigencia desde el 2005 hasta el 2008, se abordó el tema de la Orientación Turística; dado el caso que en la provincia no se contaba con la presencia de Guías Oficiales de Turismo, fue necesario recurrir a la formación de orientadores turísticos respaldándose en el artículo 7° de la ley del Guía de Turismo (Ley N° 28529); de esta manera con la generación de orientadores turísticos de la zona, se empezó a atender parte de las necesidades de los visitantes; es decir, de poder ir acompañados de un orientador turístico para conocer los atractivos turísticos. En ese sentido, pudo capacitarse a 20 personas que optaron por este oficio, quienes fueron registrados con todos sus datos personales. Y es en el año 2008 que se crea una Asociación de orientadores la cual fue denominada “Asociación de Guías de turismo Local – provincia Sánchez Carrión” y que actualmente cuenta con un total de 43 orientadores turísticos.

A nivel local

Montenegro (2012), a través de su investigación denominada: “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los turistas que arriban a los ecolodges en la región Lambayeque 2012”, de la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo principal la evaluación de

la calidad de servicios que brindan los ecolodge en la región Lambayeque y la relación con la satisfacción del cliente que acuden a las mismas. Para lo cual tuvieron que diagnosticar la calidad del servicio que ofrecen los ecolodge en la región Lambayeque de acuerdo a los parámetros existentes; medir el nivel de satisfacción de los turistas que acuden a los ecolodge, relacionar la calidad de servicio de los ecolodge con la satisfacción de los turistas y proponer alternativas de mejora para los ecolodge y servicios de los mismos.

Benavides, Carmona, Cuba, Ocas & Rojas (2008-2010) a través de la tesis denominada “Impactos socioculturales en la comunidad campesina Muchik Santa Catalina de Chongoyape por la gestión Turística Comunal del área de Conservación Privada Chaparri”, manifiestan que en el Área de Conservación Privada de Chaparri donde se han generado oficios con la finalidad de brindar a los comuneros, la oportunidad de desarrollar sus capacidades y habilidades mediante capacitaciones que les permita desempeñarse eficientemente y remuneradas, entre ellas tenemos: Se inició la formación de guías turísticas en el año 2001 con la finalidad de generar ambiental y ecológica en los pobladores de la comunidad, por intermedio del uso turístico responsable de la reserva y la oferta del servicio de guiado a los visitantes. Inicialmente se desarrollaba sin ninguna remuneración debido a que en este periodo se realizaban guiados de manera empírica a visitantes que llegaban estudiar el área: sin embargo, a partir del 2005 empiezan a recibir un pago de s/30.00 por guiado. En la actualidad, son 8 los pobladores de los caseríos Las Colmenas, Oberazal, Tierras Blancas, Piedra Parada y Chongoyape Pueblo que se benefician directamente con este oficio (ver anexo N°2); para lo cual fueron capacitados en temas referidos a: Turismo y Medio Ambiente, Nociones Básicas del Guiado Turístico, Como tratar al Turista, y Seguridad y Primeros Auxilios. Por otro lado, debido al apoyo de ONGS internacionales: PENUT, CIPDES y la Junta Andalucía; y organismos estatales como el MINCETUR y el Gobierno Regional; se han realizado pasantías en donde algunos pobladores se han capacitado e intercambiado experiencias en países como Colombia, Ecuador y México, así como algunos lugares del interior del país: Piura, Tumbes, San Martín, Arequipa, entre otros; lo que les ha permitido obtener una serie de beneficios, como nos comentó el Orientador Local del ACP – Chaparri, Sr. Pedro Cáceres Álvarez :al igual que los demás orientadores considero que nos ha beneficiado en lo psicológico (Relaciones interpersonales y Salud Mental), físico (Actividad física y Salud

física), económico (Apoyo a la canasta familiar) e intelectual (Valoración de sus recursos naturales y conocimientos de la actividad turística).”

A pesar del buen desempeño de los guías, existen algunos factores que limitan su desarrollo, como por ejemplo: recién los guías se están especializando en idiomas y en temas relacionados a observación de aves (birdwatching), lo que dificulta el adecuado servicio a una demanda exigente; y aún más el número de guías es insuficiente para abastecer a la demanda turística debido a que aún no se ha planteado una convocatoria, ya que los jóvenes de la comunidad no se sienten capaces de participar en este oficio, debido a que cuentan con una cierta inseguridad y temor por enfrentar nuevos retos, a pesar de ser uno de los oficios mejor remunerados.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

En los siguientes párrafos describiremos las principales características de los conceptos relacionados con los orientadores locales en observación de aves, los cuales serán aplicados en este proyecto.

Buchinger (1996), menciona que el ejercicio del turismo que consiste en viajar o visitar áreas naturales relativamente inalteradas, con el fin de disfrutar, precisar y estudiar los atractivos naturales de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural que pueda encontrarse ahí, mediante un proceso que promueva la comunicación.

Chavarro (2005), explica el turismo de observación de aves o aventurismo es una actividad que se traduce en conservación de las aves y de su hábitat, pues los propietarios de los terrenos donde se realiza reciben beneficios y eso les hace apreciar a sus áreas de bosque, no como terrenos improductivos, sino como áreas donde habitan especies que despiertan el interés de extraños y extranjeros, que algunas ganancias dejan por guías, alimentación, hospedaje, etc.

Villegas (1992), cita a Proulx (1999), donde define la competencia como un sistema de conocimientos conceptuales y procedurales, organizados en esquemas operatorios, que permiten la identificación de una situación-problema, al interior de una familia de

situaciones, y su resolución eficaz (performancia o desempeño). La competencia está entonces constituida por capacidades y conocimientos.

Monterrubio (2009), manifiesta que “la comunidad receptora se ha considerado un elemento esencial en el sistema turístico” (pág. 101). Donde los procesos de planificación y gestión turística son frecuentemente mínimos, su importancia radica en el apoyo u obstaculización al desarrollo turístico. En este sentido, la presente obra busca enfatizar la importancia de incorporar la comunidad local en dichos procesos. Específicamente, analiza la falta de atención académica en la comunidad receptora como objeto de estudio. Asimismo, examina brevemente aspectos semánticos del concepto de la comunidad. Finalmente, examina la comunidad receptora como elemento esencial del sistema turístico para de esta manera rescatar su importancia en la planificación y gestión turística.

La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco (s.f.) define como la calidad un conjunto de características para satisfacer las necesidades implícitas y expresas del turista o visitante; por ende, defino que la calidad es una herramienta de importancia para cualquier actividad a realizar. Las investigaciones de calidad estuvieron por mucho tiempo dirigidas a las características de los productos (aspectos tangibles); la evolución de este concepto lleva al desarrollo de conceptos de calidad del servicio, dirigido, en este caso, a las personas que proveen servicios turísticos, como es el caso del guía de turistas.

El Organismo de Certificación en Normas ISO – Q’Alliance (2015), define el ISO 9001, como un estándar internacional que se enfoca en la satisfacción del cliente, la facultad de proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requerimientos internos y externos de la empresa de manera eficaz para lograr controlar y mejorar su rendimiento, conducirlos hacia la eficiencia y excelencia de tus productos, así como lograr la optimización del servicio al cliente.

La importancia de saber qué es este sistema y contar con este certificado de calidad radica en que actualmente se ha convertido en un requerimiento fundamental pertenecer al grupo de empresas certificadas con el ISO 9001, puesto que el mercado globalizado en el que nos encontramos lo requiere para asegurar la creación de productos y/o servicios óptimos para los consumidores.

Además de representar una ventaja ante la competencia, contar con la certificación aumenta la probabilidad de mejorar tu posicionamiento dentro del mercado global comparado con alguna empresa de la competencia que no lo tiene; pero, sobre todo, estas normas representan una mejora y eficiencia en la organización dentro de tu empresa contribuyendo a que obtengas beneficios y, por ende, mejores resultados.

Algunos de los beneficios que obtendrás son:

- Ahorrarás dinero, tiempo y recursos.
- Incrementarás tus utilidades.
- Conseguirás más y mejores clientes.
- Brindarás productos de calidad que cubran y satisfagan las necesidades de tus consumidores.
- Se logrará mayor entendimiento con el personal.
- El personal se sentirá motivado, por lo que el servicio al cliente mejorará.

Todo esto teniendo como estandarte los 7 principios de la calidad, los cuales se mencionan a continuación:

Principio 1: Enfoque al Cliente.

Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

La organización debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámica por lo que van cambiando a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez se encuentran más informados. La organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerle diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, y gestionarlas e intentar superar las expectativas día a día.

Principio 2: Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de dicha cadena, se rompe el liderazgo de la empresa

Principio 3: Compromiso de las personas.

El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.

La motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una empresa puede conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos.

Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

El cambio reside en la concepción de la empresa. Ha dejado de ser una empresa por departamentos o áreas funcionales para ser una empresa por procesos para poder crear valor a los clientes.

Principio 5: Mejora continua.

La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.

Principio 6: Toma de decisiones basados en evidencias.

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar.

Principio 7: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores.

Asimismo, El Organismo de Certificación en Normas ISO – Q'ALLIANCE menciona las dimensiones de la calidad de un producto o servicio.

Dimensión 1: Desempeño.

¿El producto o servicio realizan las funciones que supone deben hacer dentro del margen de algunas tolerancias definidas?

El desempeño suele ser una fuente de discordia entre los clientes y los proveedores, en particular cuando las entregas no están adecuadamente definidas dentro de las especificaciones. El desempeño de un producto a menudo influye en la rentabilidad o reputación del usuario final. Como tal, muchos contratos o especificaciones incluyen daños relacionados con el desempeño inadecuado.

Dimensión 2: Características.

¿El producto o servicio posee todas las características especificadas o requeridas para cumplir su propósito?

Aunque esta dimensión pueda parecer obvia, las especificaciones de desempeño rara vez definen las características requeridas en un producto. Por lo tanto, es importante que los proveedores que diseñan productos o servicios a partir de especificaciones de desempeño estén familiarizados con la utilización de dicho producto y mantengan estrechas relaciones con los usuarios finales.

Dimensión 3: Fiabilidad.

¿El producto tiene un funcionamiento consistente acorde a las especificaciones?

La fiabilidad puede estar estrechamente relacionada con el desempeño. Por ejemplo, las especificaciones de un producto pueden definir los parámetros de tiempo de actividad o la tasa aceptable de fallas.

La fiabilidad es un importante contribuidor de la imagen de la marca o la empresa y también es considerada una de las dimensiones fundamentales de la calidad por la mayoría de usuarios finales.

Dimensión 4: Conformidad al diseño.

¿El producto o servicio cumple con las especificaciones?

Si se desarrolla en función de una especificación de desempeño, ¿funciona como se especifica? si se desarrolla basado en una especificación de diseño ¿posee todas las características establecidas?

Dimensión 5: Durabilidad.

¿Cuánto durará el producto y bajo qué condiciones?

La durabilidad está estrechamente relacionada con la garantía. Los requisitos para la durabilidad del producto se incluyen a menudo dentro de los contratos y especificaciones.

Por ejemplo, los aviones de combate adquiridos para operar desde el portaaviones incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad en el entorno naval tan exigente.

Dimensión 6: Calidad de Servicio.

¿Es relativamente fácil mantener y reparar el producto?

A medida que los usuarios finales se centran más en el Costo Total de Propiedad que en los simples costos de adquisición, la facilidad de servicio (así como la fiabilidad) se están convirtiendo en una dimensión cada vez más importante de la calidad y los criterios de selección de productos.

Dimensión 7: Estética.

La apariencia de un producto es importante para los usuarios finales. Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa o marca. Las fallas o defectos que disminuyen las propiedades estéticas de un producto inclusive aquellas que no alteren otras dimensiones de la calidad, son a menudo causa de rechazo.

Dimensión 8: Percepción.

Percepción es realidad. El producto o servicio puede poseer muy buenas o inclusive excelentes dimensiones de calidad; pero sigue siendo víctima de las percepciones negativas del cliente o del público.

Por ejemplo, un producto de alta calidad puede obtener la reputación de ser de baja calidad basada en un servicio deficiente por parte de la instalación o los técnicos operativos. Si el producto no se instala o no se mantiene correctamente y tiene un fallo, dicho fallo suele asociarse con la calidad del producto y no con la calidad del servicio que recibe.

Ishikawa (2003), un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición respecto a la Calidad Total: “Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

Es también conocido como la Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. La TQM ha sido ampliamente utilizada en manufactura, educación, gobierno e industrias de servicio. Se le denomina total porque en ella queda comprendida la organización de la empresa globalmente considerada y las personas que trabajan en ella. Este proceso moderno implica la participación continua de todos los trabajadores de una organización en la mejoría del desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos y servicios que ofrece una organización. De igual

manera esta participación debe verse reflejada en las actividades que se realizan dentro de la misma.

Este concepto va mucho más allá del enfoque tradicional basada en normas, que atribuye importancia sólo al cumplimiento de ciertos requisitos y características de la calidad solamente de los productos o servicios. En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización.

La Calidad Total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

Parasuraman (1988) Desarrolló un modelo conceptual de la calidad del servicio y un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (Service QUALITY). Este modelo propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), citado por Carrillo (2008) Precisaron que el método Servqual es un instrumento de escala múltiple de la percepción que tienen los clientes (turistas) respecto a un servicio. Tiene como propósito mejorar la calidad de servicio, este determina las expectativas de los clientes relación a un servicio adquirido, así mismo es ventajoso hacia las apreciaciones, de manera que éstas puedan superar a las expectativas, donde involucraría una elevada calidad en la percepción del servicio, y una elevada satisfacción por parte quienes perciben el servicio.

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) definen, según Pasuraman, Zethant & Berry (1985) desarrollaron estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala Servqual. Esta mide la calidad de servicios brindados mediante percepciones y las expectativas de los clientes. Esta evaluación es de una

percepción igual o superada en expectativas del servicio. El servicio es considerado de buena calidad, mientras si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas cuando se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad. Su importancia se mide: En una apreciación de formar global de la calidad de los servicios, mide deseos del cliente (beneficios ideales), mide lo que encuentran los consumidores en lo ofertad (beneficios descriptivos), calcula brechas de satisfacción específicas y ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Así mismo este método presenta beneficios se detalla líneas abajo:

1. **AMT:** Ambiente Tangible
2. **CON:** Confiabilidad
3. **REA:** Reactividad
4. **SEG:** Seguridad Interpersonal
5. **COM:** Comunicación
6. **ACC:** Acceso
7. **SUR:** Surtido

De este modo identifica cinco dimensiones, que aplican criterio de evaluación que se utilizan para valorizar la calidad de servicio brindado:

- a) **Elementos Tangibles:** Establecen que para ofertar un servicio debe impactar a los usuarios desde las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que intervienen en el servicio.
- b) **Fiabilidad:** Habilidad para prestar el servicio de modo adecuado e íntegra.
- c) **Capacidad de Respuesta:** Destreza y voluntad para ayudar a los turistas y prestar un servicio de forma rápida.
- d) **Empatía:** Muestra personalizada de ayudar a los turistas y servirlos de forma rápida.
- e) **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para transmitir credibilidad y confianza al turista.

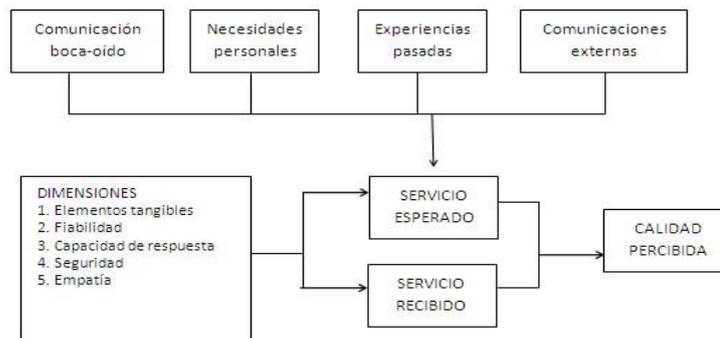
El método SERVQUAL examina la existencia de cinco "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Según la Identificación de estas brechas, se pueden localizar líneas abajo las discrepancias y diferencias:

1. Diferencian expectativas de los clientes y percepciones de la administración respecto a dichas expectativas
2. Apreciaciones de la administración en expectativas de los clientes y las determinaciones de calidad en el servicio
3. Las identificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando.
4. El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunicó a los clientes en relación a dicho servicio.
5. Servicio esperado y servicio percibido

Silva (2013), según Zeithaml, Parasuraman y Berry (gurús de la calidad), explica el modelo (Figura N° 01) en cuestión se basa en evaluar la diferencia o discrepancia existente entre las expectativas de los clientes en relación a 22 aspectos relacionados incluidos en alguna de las cinco dimensiones mencionadas y las percepciones de los clientes sobre las mismas. Existen cuatro factores que influyen en el servicio esperado (expectativas): la comunicación boca a oído (lo que el cliente ha oído comentar sobre el servicio a otros consumidores); las necesidades personales, es decir, las circunstancias personales de cada cliente; las experiencias anteriores en la utilización del mismo servicio u otro similar; y la comunicación externa, que incluye a los mensajes directos e indirectos de la empresa, entre los que cabe destacar el propio precio del servicio. Al instrumento en cuestión se le conoce como SERVQUAL (Service Quality).

Figura 1

Modelo de calidad



Fuente: Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Piura.

SERVQUAL se basa en encuestas a los usuarios del servicio, Comprende dos partes: una para medir expectativas y otra para medir percepciones.

Se trata de 22 declaraciones o ítem en cada parte, repartidos entre las cinco dimensiones. Se pide al encuestado que puntué en escala Likert de 1 a 7 el grado de conformidad con la afirmación propuesta. Las dos partes del cuestionario son simétricas. A cada sentencia para medir las expectativas les corresponde otra que mide percepciones. La diferencia entre percepciones y expectativas será una medida de la calidad del servicio ofrecido. Cuando mayor sea esa diferencia mayor será la calidad del servicio. Además, debe incluirse la valoración relativa que otorga el cliente a cada una de las cinco dimensiones.

1.4 Formulación del problema.

¿De qué manera se puede mejorar los procesos de calidad de atención de los orientadores locales en observación de aves, en el Área de Conservación Privada de Chaparri, en el Distrito de Chongoyape?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

a) Justificación teórica.

Esta tesis es de tipo no experimental, proyectiva y descriptiva, se recopiló información relevante, en base a los ejemplos de ecoturismo, turismo de observación de aves y base en el perfil del orientador local del Área de Conservación Privada de Chaparri; dado que dicha actividad permite promover una nueva actividad con potencial turístico. El método empleado fue inductivo –

deductivo. Se utilizó el método SERVQUAL un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie, A.; Zeithaml, A.; Parasuraman; y Leonard L. Berry.

b) Justificación metodológica.

La siguiente tesis se obtuvo una población censal, una muestra no probabilística, obteniendo así a una población.

c) Justificación práctica.

Chaparri es la primera A.C.P. del Perú y está liderada por la Comunidad Campesina Muchik Santa Catalina de Chongoyape. Si bien es cierto es un producto reconocido en donde se puede visitar a los osos de anteojos y también a las pavas aliblancas, entre otras especies de fauna y flora que forman parte del recorrido y/o experiencia turística. También se puede resaltar y/o valorar otra actividad importante como lo es la observación de aves o avistamiento de aves (birdwatching), actividad centrada en la observación y el estudio de aves en su hábitat natural el cual es parte de una actividad turística aún en crecimiento, con limitaciones en acondicionamiento y equipamiento turístico, así como bajos niveles de calidad en el guiado por parte de los orientadores locales; pero sin duda alguna con un importante potencial que contribuiría a la diversificación de la oferta local y en paralelo a valorar la biodiversidad y preservación de los estos espacios naturales como lo es el Área de Conservación Privada de Chaparri.

La presente investigación es un aporte a la necesidad e importancia de conocer y desarrollar programas de capacitación, enfocados como es la temática que aborda en los procesos que conlleva a mejorar los estándares de Calidad, para este caso en los pobladores locales responsables de brindar servicios turísticos, específicamente el guiado local en Observación de Aves y con especial incidencia en estos espacios comunitarios.

La importancia de la investigación, será dejar un aporte en cuanto a la búsqueda de la consolidación de un grupo de orientadores locales, como un elemento y soporte clave para el desarrollo y fortalecimiento de esta actividad como es la observación de aves en el A.C.P. de Chaparri; permitiendo, además, dinamizar y diversificar la actividad turística de la zona y abrir espacios de trabajo alternativo para sus habitantes.

1.6 Hipótesis.

Si se aplica el Programa de formación de Competencias, entonces contribuirá a mejorar los procesos de calidad en atención de los orientadores locales en observación de aves, en el Área de Conservación Privada de Chaparri.

1.7 Objetivos.

1.7.1. Objetivo general

Determinar la calidad de atención de los orientadores locales en observación de aves, en el Área de Conservación Privada de Chaparri.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la incorporación de elementos tangibles a la calidad de atención brindado por los orientadores turísticos locales en observación de aves en el Área de Conservación Privada Chaparri.
- b) Determinar la capacidad de respuesta del servicio brindada por los orientadores locales en observación de aves, en el Área de Conservación Privada de Chaparri.
- c) Elaborar una propuesta orientada a la mejorar de los procesos de calidad de los servicios y atención que brindan los orientadores locales correspondiente a la observación de aves, en el Área de Conservación Privada de Chaparri.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1. Tipo.

Investigación fue de tipo Descriptivo como lo determina la investigación realizada por Hernández, Fernández & Baptista (2014) donde definen que el investigador es el que describe contextos, situaciones, sucesos, fenómenos; busca también especificar las características, propiedades, perfiles de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que necesita un análisis. Es decir, recogen información sobre los conceptos y las variables de manera independiente o conjunta, pero su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

2.1.2. Diseño.

El diseño es no experimental porque se adecua a la investigación. Hernández, Fernández & Baptista (2014) que define a la investigación no experimental son estudios donde la variable independiente no se manipula, se dan por si solas y es también observar como los fenómenos ocurridos se den en su contexto natural.

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

Según la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (2018), la Región Lambayeque registró un total de 950,000 visitantes al cierre del año 2017.

2.2.2. Muestra.

La muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) ostentan que la elección de elementos, población porque están fácilmente disponibles.

Para definir a las unidades de investigación participantes se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

Visitantes nacionales y extranjeros que practiquen la observación de aves en el A. C. P. Chaparri.

Criterios de exclusión

Visitantes menores de 18 años o mayores de 70 años.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable independiente: Calidad de Atención

Summers (2006) define a la calidad como la satisfacción del cliente. Debido a las necesidades cambiantes de los clientes, la calidad es multidimensional y dinámica. En los bienes y servicios la calidad se refleja en la superioridad o excelencia en comparación del resto.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) citado por Dolors Setó Pamies definen la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente en el nivel de servicio recibido.

Tabla 1 Operacionalización de variable

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumentos
	Elementos tangibles	Equipamiento Instalaciones Físicas	

		Tiempos de recorridos	
	Fiabilidad	Comunicación efectiva	
		Experiencia	
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	Estructura de servicio	Encuesta de
		Predisposición	
		Facilidades en atención	
	Empatía	Actitudes de los orientadores	
Atención		Dominio de la temática	Seguridad personalizada
		Programa de Horarios	
		Plan de Contingencia	

Fuente: Elaborado en base a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988).

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para la realización de la investigación sobre la calidad de atención de los orientadores locales, en observación de aves, que permitirá determinar el nivel de calidad de atención brindada, tuvo como propósito obtener resultados factibles e inequívocos, por lo cual, se aplicaron los métodos adjuntos líneas abajo, partiendo de lo general para llegar a conclusiones particulares, estos criterios de procedimientos sirvieron de guía al trabajo para alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad. Los correspondientes sistemas de variables e indicadores, que sirven de base para el desarrollo del cuestionario, para medir las dimensiones de las variables tanto de la variable denominada calidad de atención.

2.4.1. Método de investigación

La investigación utiliza el método de observación, descriptivo, analítico, inductivo – deductivo.

- a) **Método de Observación:** Con ello se percibió deliberadamente las características existentes en el objeto de estudio para así describir a

continuación la problemática que este presenta, para luego de ello estructurar la propuesta.

- b) **Método Descriptivo:** Permitió enumerar las características de la realidad del objeto de investigación.
- c) **Método Analítico:** Analizó los datos y referencias bibliográficas obtenidas, lo que permitió describir las propiedades y atributos del objeto de estudio, además de la dependencia que este tuvo con la propuesta.
- d) **Método Inductivo – Deductivo:** Al aplicarse este método permitió el contacto directo con la muestra de investigación y así determinar las conclusiones del estudio realizado a través de la interpretación de los datos obtenidos.

2.4.2. Técnicas

Entre las técnicas que se emplearon en la investigación fueron:

- a) La documental, cuya base fue la consulta de diferentes libros y otras fuentes a fin de obtener información en cuanto a las teorías en las que se sustentó la tesis.
- b) Técnica de campo, donde se aplicaron encuestas y entrevistas. Se aplicaron 01 encuesta aplicada a los turistas Nacionales e Internacionales, y entrevista al presidente de ACOTURCH según coordinación.
- c) En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, donde estuvo estructurada por ítems de acuerdo a las dimensiones estudiadas, que permitió obtener información para el análisis correspondiente, considerando a Alvira (2011) quien argumenta que es una metodología de investigación más utilizada en las ciencias sociales, las cuales se apoyan en la información recogida en las encuestas para realizar estadísticas.

2.4.3. Descripción de instrumentos utilizados

En la presente investigación se aplicó un cuestionario. De acuerdo a García (2004) ostenta que es un sistema de preguntas relacionadas, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en lenguaje sencillo y comprensible.

Cuestionario para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas las cuales fueron predefinidas para que el evaluado seleccione a respuesta requerida y cuya ventaja principal es en el corto tiempo y pueda obtenerse la reacción de numerosos individuos, debido a que todos los sujetos en estudio reciban las mismas preguntas en forma ordenada siendo más fácil recolectar los datos.

De campo, el instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario con escala tipo Likert para ser aplicado en el test, basado en la definición de Malhotra (2004) manifiesta que es una escala de medición ampliamente utilizada que quiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo, indiferente, desacuerdo, con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos de estudio.

El cuestionario para la recogida de la investigación estuvo estructurado por 22 ítems para medir la variable (calidad de atención), se detalla en la tabla 3.6.1 que a continuación se muestra.

Tabla 2 Estructura dimensional de la variable en estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Calidad de atención	Elementos tangibles	1 - 4
	Fiabilidad	5 - 9
	Capacidad de respuesta	10 - 13
	Empatía	14 - 17
	Seguridad	18 - 22

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Procedimiento para el análisis de datos.

Para el análisis se aplicó 01 encuesta que estuvo centrada en los sujetos en estudio, en el cual se elaboraron 22 ítems, donde cada ítem tuvo respuestas en forma graduada de

menor a mayor, donde se determinó como menor valor al total desacuerdo y como máximo valor el total acuerdo.

Los instrumentos fueron contruidos mediante dimensiones comprendidas por la variable en estudio con un enfoque racional deductivo. En el estudio se midió el perfil del orientador local del área de conservación privada de Chaparri y así mismo nivel de calidad que está siendo brindado por el orientador local en observación de aves del área de conservación privada de Chaparri, distrito de Chongoyape. El procedimiento para el cálculo de las calificaciones promedio para el análisis de datos:

- a) Aplicación de encuestas.
- b) Suma de puntos obtenidos por cada encuestado.
- c) Cálculo del promedio general logrado por cada ítem.
- d) Sumatoria de las columnas para encontrar el total de puntos de cada ítem.
- e) Sumatoria de los puntos de los ítems correspondientes a cada indicador.
- f) Dividir la suma así obtenida entre el número de ítems de cada indicador para obtener el promedio de puntos.
- g) La información cuantitativa fue procesada con los programas de Microsoft Excel 2010, para ordenarlo, tabularlo y presentarlos en tablas y figuras con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

2.6. Aspectos éticos.

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 3:

Tabla 3 Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.
--------------------------	---

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas & Rebolledo-Malpica (2012).

2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la siguiente tabla:

Tabla 4 Criterios de rigor científico de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. - Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. - Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. - La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. - Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ul style="list-style-type: none"> - La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. - El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. - Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. - Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. - Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ul style="list-style-type: none"> - Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. - Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas & Rebolledo-Malpica (2012).

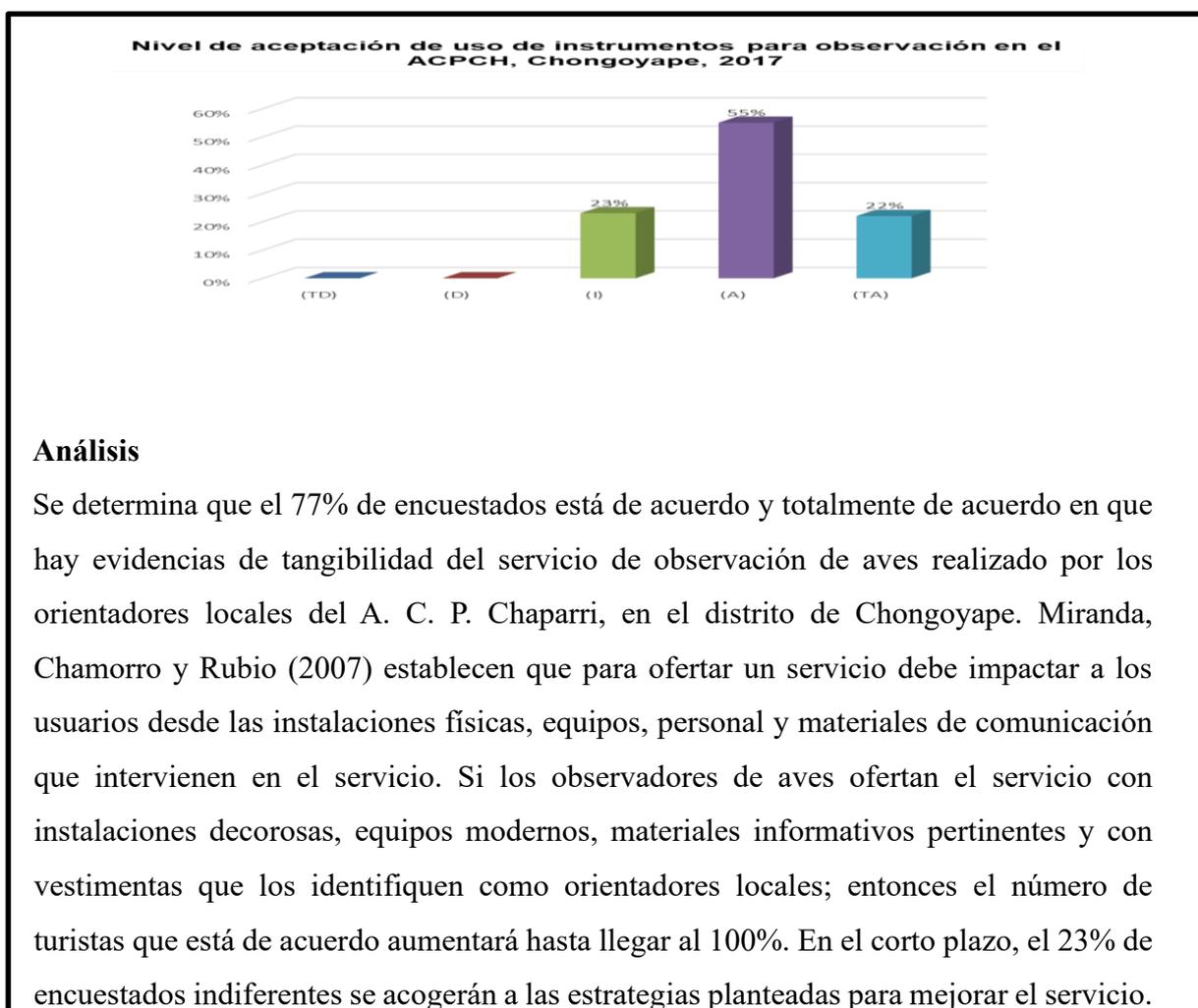
III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras.

Tabla 5 Nivel de aceptación de uso de instrumentos para observación en el A. C. P. Chaparri, Chongoyape, 2017

ITEMS	I	A	TA	Total
Las instalaciones físicas e instrumentos utilizados en observación de aves en el Área de Conservación Privada Chaparri son las adecuadas	40	94	38	172
	23%	55%	22%	100%

Figura 2



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 6 Interpretación de los componentes de la brecha

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)	Evento esperado

23%	Indiferente	Corto plazo	23% regular esfuerzo	0,23
-----	-------------	-------------	----------------------	------

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 7 Elaboración de objetivos y estrategias / actividades

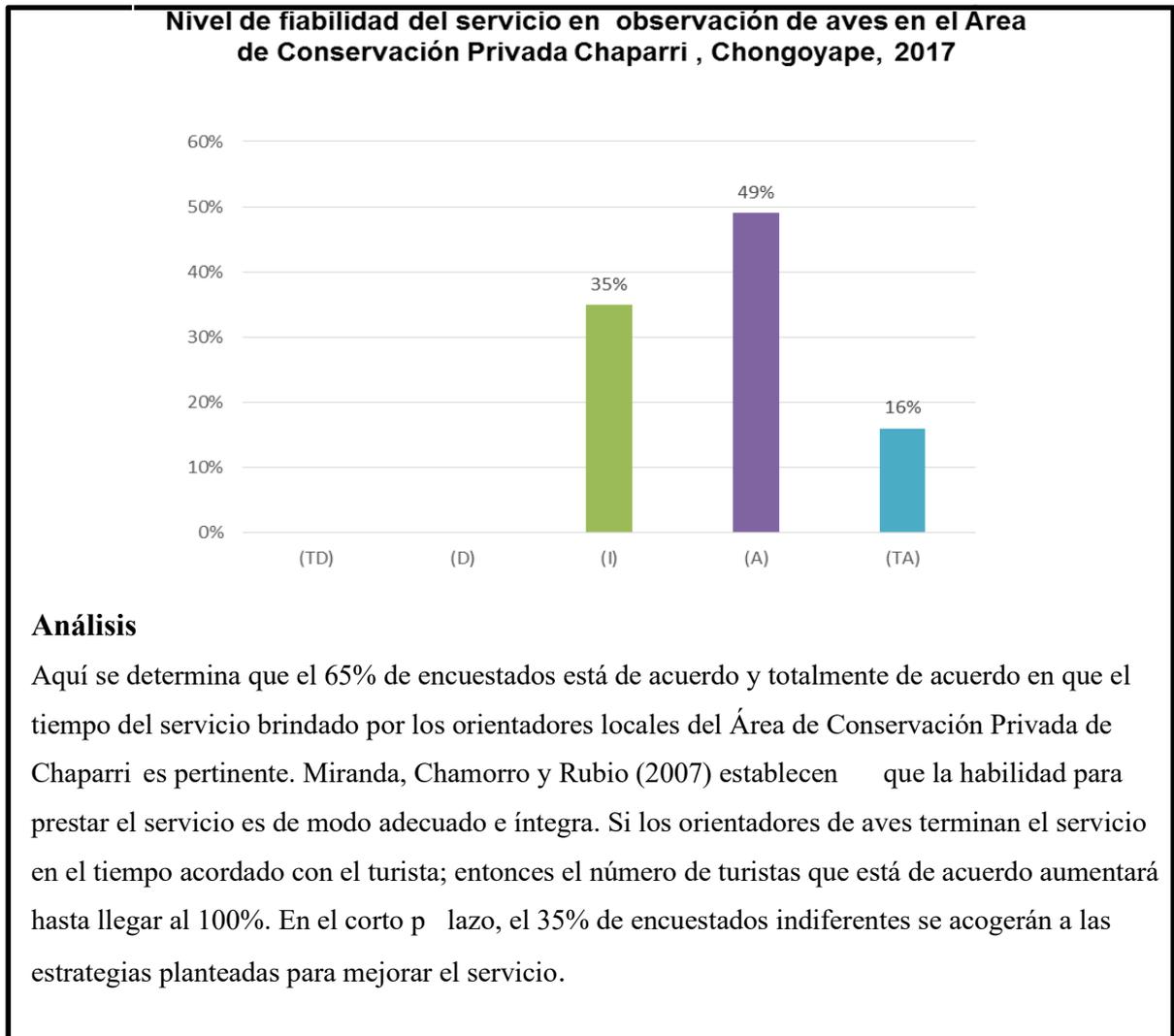
PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) establecen que para ofertar un servicio debe impactar a los usuarios desde las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que intervienen en el servicio.	
23% INDIFERENTES	REFORZAR EL ENTRENAMIENTO DE LOS COLABORADORES PARA BRINDAR UN SERVICIO ALTAMENTE PERTINENTE Y CORTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a los orientadores locales sobre el cuidado de las instalaciones e instrumentos utilizados para la observación de aves. 2. Realizar talleres cada dos meses donde una persona experta pueda brindarles las técnicas de guiado sobre observación de aves. 3. Supervisar continuamente el avance de los orientadores locales. 	<p>Fotografías, lista de asistencia y manual de instrumentos.</p> <p>Fotografías y ficha de observación.</p>
77% ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 8 Nivel de fiabilidad del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017

ITEMS	I	A	TA	Total
Los orientadores locales en observación de aves en 74 106 35 172 el Área de Conservación Privada Chaparri 35% 49% 16% 100% concluyen el servicio en el tiempo prometido libre de errores.				

Figura 3



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 9 Interpretación de los componentes de la brecha

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)	Evento esperado
35%	Indiferente	Corto plazo	35% regular esfuerzo	0,35

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 10

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades

PORCENTAJE	TEORÍA
100%	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) establecen que la habilidad para prestar el servicio es de modo adecuado e íntegra
35%	REFORZAR EL ENTRENAMIENTO DE LOS COLABORADORES PARA BRINDAR UN SERVICIO ALTAMENTE PERTINENTE Y CORTES
INDIFERENTES	
	ACTIVIDADES
	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none">1. Convocar a los orientadores donde se dicte cursos sobre técnicas te y ficha de observación calidad de atención. Fotografías y lista de asistencia.2. Hacer un horario determinado donde los turistas puedan observar las aves endémicas del lugar.3. Supervisar continuamente la capacidad de los orientadores locales al momento de guiar u orientar al turista.
65%	ALIADOS
ACUERDO +	
TOTAL	
ACUERDO	

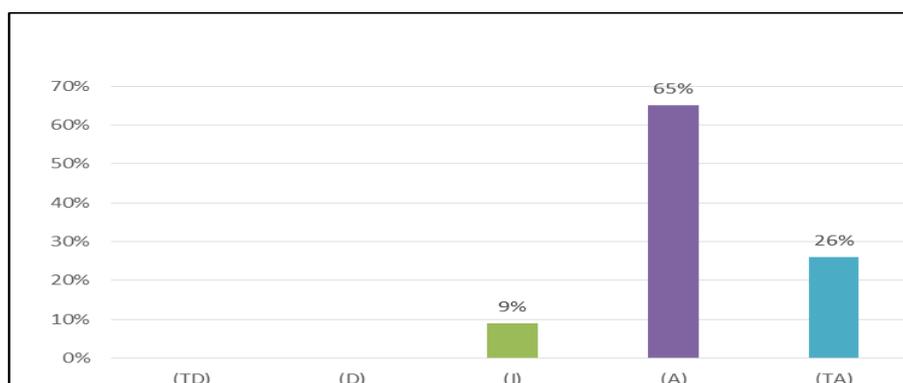
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 11 Nivel de capacidad de respuesta del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017

ITEMS	I	A	TA	Total
Los orientadores locales en observación de aves en 15 112 45 172 el Área de Conservación Privada de Chaparri				
siempre se muestran dispuestos a ayudarlo y nunca	9%	65%	26%	100%
están demasiado ocupados para responder a las interrogantes de los turistas.				

Figura 4

Nivel de capacidad de respuesta del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada Chaparri , Chongoyape, 2017



Análisis

Aquí se determina que el 91% de encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la capacidad de respuesta de los orientadores locales del Área de Conservación Privada de Chaparri es pertinente. Miranda, Chamorro y Rubio (2007) establecen que la destreza y voluntad para ayudar a los turistas es prestar un servicio de forma rápida. Si los orientadores de aves están siempre prestos ayudar al turista en lo que necesita; entonces el número de turistas que está de acuerdo aumentará hasta llegar al 100% . En el corto plazo, el 09% de encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias planteadas para mejorar el servicio.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 12

Interpretación de los componentes de la brecha.

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)	Evento esperado
9%	Indiferente	Corto plazo	9% Regular esfuerzo	0,09

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 13 Elaboración de objetivos y estrategias / actividades

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) establecen que la destreza y voluntad para ayudar a los turistas es prestar un servicio de forma rápida.	
9% INDIFERENTES	REFORZAR EL ENTRENAMIENTO DE LOS COLABORADORES PARA BRINDAR UN SERVICIO ALTAMENTE PERTINENTE Y CORTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dictar cursos de capacitación sobre las especies de aves que cuenta el Área de Conservación Privada de Chaparri. 2. Realizar talleres cada mes, durante 06 meses por un especialista de vocalización de aves para que los orientadores turísticos puedan reconocer los sonidos de aves y ayudar al turista. 3. Supervisar continuamente el aprendizaje de los orientadores locales en observación de aves. 	<p>Fotografías, videos y ficha de observación.</p> <p>Fotografías y lista de asistencia.</p>
91% ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

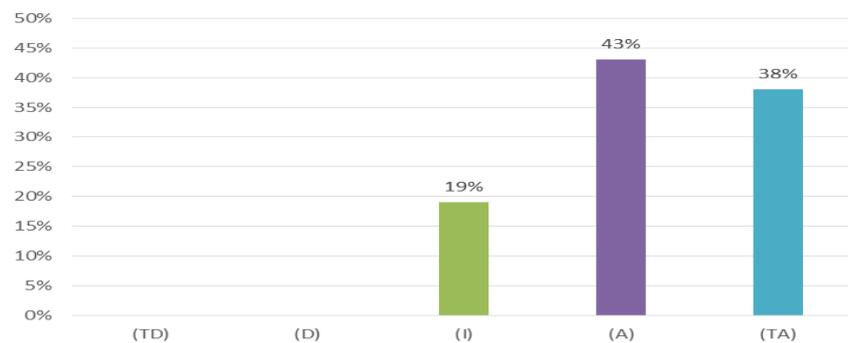
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 14 Nivel de empatía del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017

ITEMS	I	A	TA	Total
Los orientadores locales en observación de aves en 33 73 66 172 el Área de Conservación Privada de Chaparri 19% 43% 38% 100% tienen conocimientos suficientes para contestar las interrogantes del turista, haciendo que ellos se sientan seguros al momento de recibir el servicio.				

Figura 5

Nivel de empatía del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada Chaparri , Chongoyape, 2017



Análisis

Aquí se determina que el 81% de encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo que se sienten seguros al momento de contratar los servicios prestados por los orientadores locales del Área de Conservación Privada de Chaparri es adecuada. Miranda, Chamorro y Rubio (2007) establecen que la muestra personalizada de ayudar a los turistas y servirlos es de forma rápida. Si los orientadores de aves son empáticos; entonces el número de turistas que está de acuerdo aumentará hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 19% de encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias planteadas para mejorar el servicio.

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 15 Interpretación de los componentes de la brecha

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)	Evento esperado
19%	Indiferente	Corto plazo	19% Regular esfuerzo	0,19

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 16 Elaboración de objetivos y estrategias / actividades

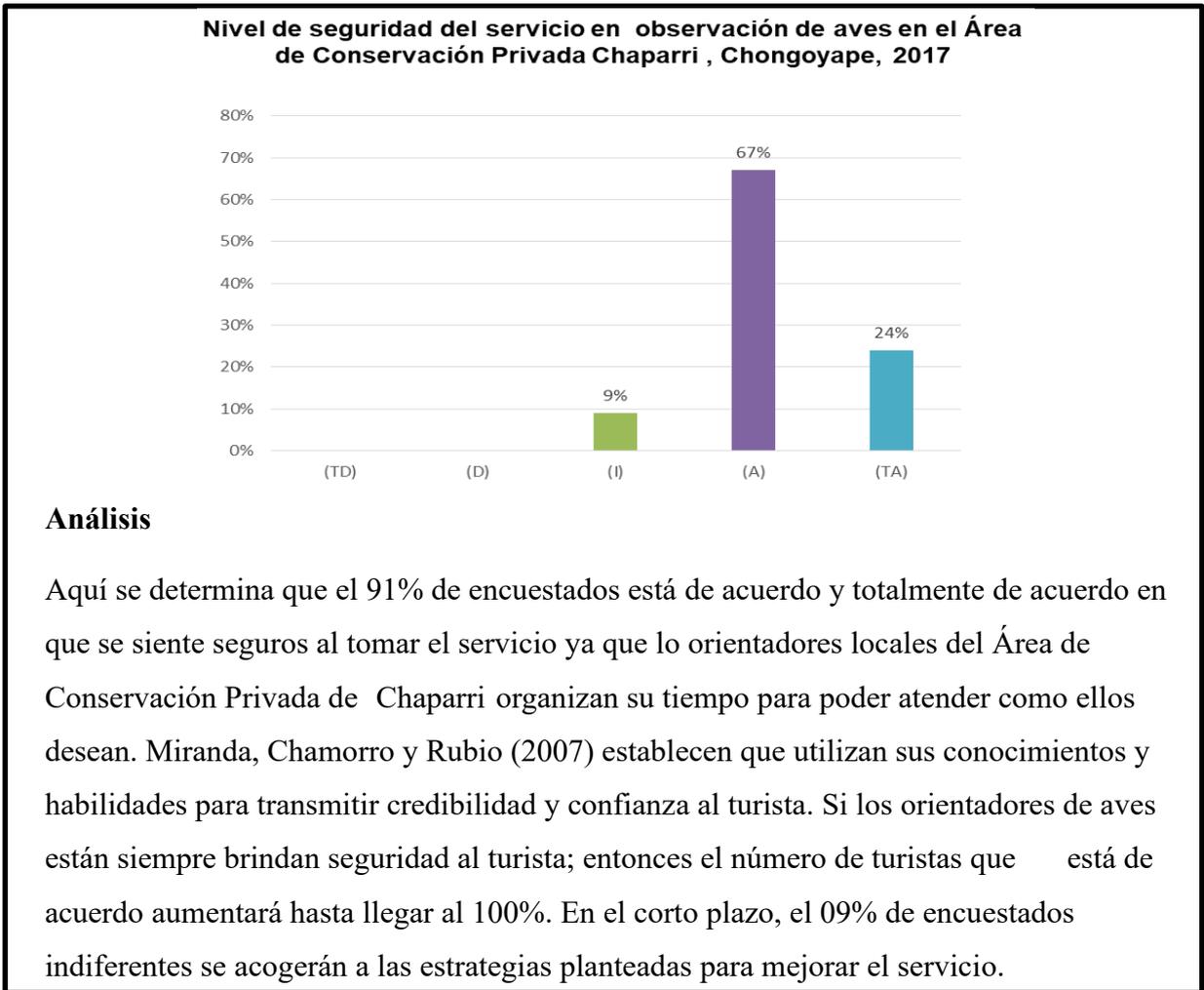
PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	López (2004) afirma que una de las primeras obligaciones morales que nos debemos imponer es la de la amabilidad. Debemos ser amables, esto es, saber sonreír y procurar mostrarse en todo momento cortés y servicial con nuestros semejantes.	
REFORZAR EL ENTRENAMIENTO DE LOS COLABORADORES PARA BRINDAR UN SERVICIO ALTAMENTE PERTINENTE Y CORTES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
19%	1. Preguntar a los turistas mediante una pequeña encuesta antes de realizar el guiado sobre que aves ellos desearían encontrar. 2. Seleccionar respuestas de los turistas. 3. Realizar un manual de guía de aves.	Fotografías y ficha de observación. Fotografías y encuesta
81%	ACUERDO + TOTAL ACUERDO ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 17 Nivel de seguridad del servicio en observación de aves en el Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape. 2017

ITEMS	I	A	TA	Total
Los orientadores locales en observación de aves en 19 145 51 172 el Área de Conservación Privada de Chaparri 09% 67% 24% 100% tienen horarios de trabajo convenientes para la atención de todos los turistas y comprenden las necesidades específicas de los turistas.				

Figura 6



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 18 Interpretación de los componentes de la brecha

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)	Evento esperado
9%	Indiferente	Corto plazo	9%	0,09
			Regular esfuerzo	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 19 Elaboración de objetivos y estrategias / actividades

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	López (2004) afirma que una de las primeras obligaciones morales que nos debemos imponer es la de la amabilidad. Debemos ser amables, esto es, saber sonreír y procurar mostrarse en todo momento cortés y servicial con nuestros semejantes.	
9%	REFORZAR EL ENTRENAMIENTO DE LOS COLABORADORES PARA BRINDAR UN SERVICIO	
INDIFERENTES	ALTAMENTE PERTINENTE Y CORTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a los orientadores locales en observación de aves a un curso intensivo de mecanismos y expresión para la calidad de asistencia. atención al turista. Fotografías 2. Hacer un horario de atención conveniente para la atención de los turistas en observación de aves. Fotografías y lista de 	
91%		
ACUERDO + TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2. Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se acepta la hipótesis general de el impacto positivo y la contribución del mismo de aplicarse un Programa de formación de Competencias, que permita mejorar los procesos de calidad en atención de los orientadores locales en observación de aves, en el Área de Conservación Privada de Chaparri.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Gonzáles, Gonzáles, Juanes & Pelagrín (2014), partiendo desde la premisa sobre la Calidad en las Organizaciones Turísticas, más aún en espacios rurales y donde se fundamenta la importancia de la Calidad como factor clave para la determinación de los objetivos estratégicos de cualquier organización que busque brindar servicios altamente competitivos en este tipo de actividades económicas, para este caso; el Turismo.

Así como también, Kabir (2014) y Alvarado (2011), donde concuerdan con nosotros en identificar los puntos críticos en el servicio de guiado, que se ofrece a los visitantes con la finalidad de establecer propuestas técnicas; pero con la incidencia, así como lo hace nuestra Investigación de, planificar y gestionar la ejecución de propuestas y/o iniciativas (en este caso observación de aves en calidad de actividad turística) acordes a la realidad del espacio en donde se desarrollen y en base o a partir del conocimiento del perfil de los orientadores locales, así como los observadores de aves, la calidad de las experiencias, las políticas gubernamentales de turismo y conservación en el área de intervención, la visión de los operadores turísticos y la problemática que detectan, y los usuarios de los lugares donde se desarrolla este tipo de actividades turísticas; estos autores expresan que de esta manera se garantiza no sólo la participación, sino también el compromiso de los pobladores locales involucrados con el desarrollo sostenible de esta actividad para su localidad.

Asimismo, aterrizando en la actividad específica como el avistamiento de aves, los resultados coinciden en lo que fundamenta Angulo (2010), quien es un profesional reconocido en Observación de aves a nivel nacional y en donde según lo investigado y evidenciado, en la actualidad se observa muchas limitaciones sobre los servicios que se

vienen brindando para este tipo de actividad turística y en donde que muchos de ellos no están cumpliendo las expectativas de quienes lo reciben.

Se concuerda además en que, si bien es cierto, muchos de los orientadores locales que brindan este servicio observación de aves en el área de conservación privada de Chaparri, son personas residentes de la misma comunidad y por lo cual sus conocimientos son aprendidos por la convivencia y/o crianza en este territorio; es de vital importancia la formación de competencias (en la temática abordada) , así como desarrollo capacidades y técnicas que les permitirá obtener mejores resultados, y poder brindar un servicio de calidad de atención al turista en un nivel eficiente

Análisis de Entrevista.

En la entrevista realizada al Presidente de ACOTURCH, se ha podido observar y reconocer de manera positiva el compromiso de la asociación para con la actividad turística en el Área de Conservación Privada de Chaparri – Chongoyape, y para este caso puntual de nuestra investigación, el apoyo y las facilidades para todo tipo de propuesta y/o iniciativa que beneficie a los orientadores locales del ACP.

Se debe entender la importancia que tiene ACOTURCH para la actividad turística en Chaparri, debido a que toda propuesta y/o intervención Pública o Privada, es importante contar con una contraparte local, donde la misma parte con la premisa de la Formalización, hoy tan clave para este tipo de escenarios y, a partir de estos requisitos básicos, se asuma la responsabilidad y liderazgo de todo tipo de iniciativas que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de esta actividad económica tan importante para la localidad como es el turismo.

Por eso ha sido grato reconocer a través de la entrevista, el total interés y disponibilidad de la Asociación para que, junto con los orientadores locales, participen en esta propuesta que contribuya a su desarrollo profesional y personal y sigan sumando fuerzas en su objetivo principal como es promover el desarrollo

turístico del Área de Conservación Privada de Chaparri, a través claro está, del manejo sostenible de sus recursos naturales y valores culturales de la comunidad.

3.3. Aporte científico.

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE COMPETENCIAS EN CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS ORIENTADORES LOCALES EN OBSERVACIÓN DE AVES, EN EL ÁREA DE CONSERVACIÓN PRIVADA CHAPARRI



AUTORAS

Bach. Juárez Merino, Khyra Briggite
Bach. Sánchez Delgado, Sunny Lisbeth.

CHICLAYO – PERÚ

2019

FUNDAMENTACIÓN

La propuesta de un programa de formación de competencias en calidad de atención de calidad de los orientadores locales en observación de aves en el A.C.P. Chaparri, se enfoca en la gestión del turismo local, el desarrollo de conocimientos, competencias, destrezas y actitudes para el proceso de turistas, teniendo como avance el logro de las competencias de los participantes como líderes comunitarios, La propuesta espera formar orientadores locales comprometidos con el desarrollo turístico de la zona, quienes muestren orgullosamente su legado de aves a los visitantes y que mediante proyectos de desarrollo turístico puedan ayudar al desarrollo local.

Se considera una herramienta útil para todos aquellos que quieran desarrollar dicha actividad turística y así elevar el conocimiento y la ética en los turistas observadores de aves, guías especializados, tour operadores, etc., con la finalidad de asegurar que esta actividad sea sostenible y de bajo impacto negativo en el área y medio ambiente. Con este fin se ha elaborado la propuesta como una estrategia de formación y asistencia técnica especializada a los orientadores turísticos locales comprometidos con el desarrollo turístico de su comunidad.

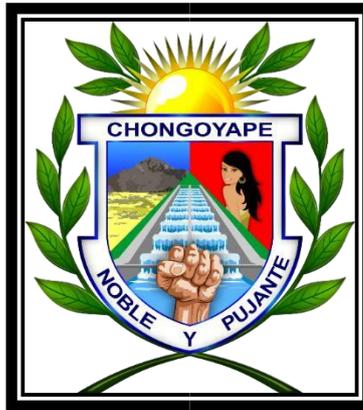
I. Zona de intervención

El distrito de Chongoyape, es uno de los veinte distritos de la provincia de Chiclayo, ubicada en el departamento de Lambayeque, bajo la administración del Gobierno Regional de Lambayeque. Muy cerca está ubicado también el reservorio de Tinajones.

II. Ubicación geográfica

La zona de la propuesta se encuentra ubicada en:

Distrito : Chongoyape
Provincia : Chiclayo
Departamento : Lambayeque



III. Marco general: Antecedentes

Se ha tenido en cuenta el análisis de las siguientes publicaciones:

a) **Ley General de Turismo N° 29408:**

Artículo 1°: Declaratoria de Interés Nacional.

Declárese de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país.

Artículo 38°: Calidad Turística.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de servicios.

b) Ley del guía de Turismo N° 28529:

Artículo 1°.- Objeto

El presente dispositivo establece las normas reglamentarias de la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo.

- c) Manual de buenas prácticas para la atención a los clientes – Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR – Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

- d) Manual de buenas prácticas para Guías de Turismo y Operación Turística – Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR – Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR.

IV. Concepción General de la Propuesta

La propuesta de este programa para el Área de Conservación Privada de Chaparri, se enfoca en la generación de competencias, a través del desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes de los orientadores locales para el manejo de los visitantes. Teniendo como base el refuerzo de la autoestima de los participantes, para la creación de líderes comunitarios, la propuesta espera formar personas comprometidas con el desarrollo turístico de la zona, quienes muestren orgullosamente

su legado a los visitantes y que, mediante proyectos de desarrollo turístico, puedan ayudar al desarrollo local.

V. Público meta

La propuesta está dirigida para los orientadores turísticos locales del Área de Conservación Privada de Chaparri, quienes han venido trabajando durante años y aportando a esta actividad económica como lo es el turismo, dentro del A.C.P. y en su área de influencia, y que estén altamente interesados y comprometidos en participar en la conformación de este grupo de orientadores turísticos locales, especializado para la observación de aves.

VI. Alcance

Contribuir a la consolidación del desarrollo del Área de Conservación Privada de Chaparri, mediante una estrategia de Formación de Competencias a los orientadores turísticos locales, para su efectiva incorporación a propuestas innovadoras de turismo, teniendo en cuenta el aspecto rural y siempre vinculadas a su legado cultural, dirigidas a la conservación y el aprovechamiento sostenible de sus recursos.

VII. Objetivos de la propuesta:

Objetivo general:

Elaborar y desarrollar un programa de formación de competencias en calidad de atención, mediante contenidos y estrategias que permita el logro de líderes en los orientadores locales en observación de aves.

Objetivos específicos:

- Formación de competencias en los orientadores turísticos locales especializados en observación de aves.
- Sensibilizar y motivar a los orientadores en el aprovechamiento de los proyectos y/o programas de conservación de la zona para el fomento de un desarrollo sostenible en su comunidad.
- Lograr una mejora en los procesos de calidad de sus servicios para una óptima atención a los visitantes.
- Desarrollar líderes comunitarios que se empoderen de la actividad turística en esta zona de intervención de la propuesta.

Apoyo institucional:

El programa de capacitación se trabajará bajo el paraguas institucional de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR) de Lambayeque, quien a su vez será la institución responsable de certificar dicho proceso; es importante su participación, ya que como entidad máxima de turismo en la región viene trabajando permanentemente con el ACP de Chaparri.

Teniendo como referencia los términos de referencia sugeridos para el desarrollo de la Fase I, es que se propone apoyarse en el asesoramiento de la Organización de Profesionales en Turismo (OPT), como asociación civil sin fines de lucro que busca movilizar la gestión empresarial de los profesionales en turismo; profesionales que han desarrollado diversos perfiles a través de su experiencia reconocida en el sector y que se pondrán a disposición para el fortalecimiento de capacidades al grupo de participantes en el programa de capacitación.

En el caso de la asistencia técnica especializada, estará a cargo de la Asociación “CORBIDI”, como organización que busca promover un interés en la observación y conservación de las aves y sus hábitats, será sin duda alguna un gran aporte en la Fase de Especialización, asumiendo la responsabilidad de facilitar el estudio de las aves peruanas para el grupo de orientadores y en donde les muestre las diversas experiencias a nivel local y nacional para con esta actividad.

En cuanto a ACOTURCH como asociación local, será fundamental, debido a que, bajo su actividad formal, es que buscará canalizar los fondos necesarios para la propuesta, además de la logística y articulación con la comunidad para el desarrollo óptimo de las actividades correspondientes.

VIII. Coordinación y apoyo

La capacitación requiere de un importante apoyo técnico, administrativo y logístico. En este sentido, se tiene que contar con un coordinador que se encargará de la planificación, organización, manejo y seguimiento; además será quien establezca mecanismos operativos para la buena marcha de la capacitación y mantenga reuniones periódicas con los participantes, facilitadores y líderes comunitarios.

También es necesario el apoyo de un asistente operativo, quien estará encargado de elaborar y mantener el material didáctico y facilitar algunos temas; así como todos los aspectos operativos de los distintos eventos (recepción, alojamiento, alimentación, transporte y otras necesidades).

Para dichos puestos se pretende asumir la responsabilidad las dos autoras de la presente investigación.

Tabla 20

Perfil y funciones de coordinadores de programa de capacitación		
CARGO	Funciones a desarrollar	Competencias Académicas

<p>Coordinador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña y gestiona el Plan del Programa de Capacitación. - Responsable directo de la ejecución del Programa y de su correcto cumplimiento. - Coordina y supervisa el trabajo del personal. - Representa al proyecto, participa en las actividades de promoción y difusión de las mismas. - Coordina y tiene a cargo el manejo técnico y la gestión administrativa del Programa (control, presupuesto, contrataciones, etc.) - Convoca y articula el Proyecto con las organizaciones locales para asegurar el óptimo funcionamiento del mismo. - Evalúa la asistencia técnica de los especialistas del Programa de Capacitación. - Otras actividades que se requieran para el adecuado funcionamiento del Proyecto. 	<p>Lic. En Turismo y/o Negocios; Lic. En Administración de Empresas turísticas y Hoteleras; Lic. Administración de Empresas</p>
<p>Asistente Operativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participa en actividades de promoción y difusión del Proyecto. - Tiene a su cargo las actividades de promoción del Proyecto para la selección y focalización de beneficiarios. - Promociona a la población información de los servicios que se brindan en el Proyecto. - Registra la información y aplica las fichas correspondientes para los beneficiarios. - Elabora los expedientes de los participantes. - Reporta las actividades realizadas al Coordinador del Proyecto. 	<p>Lic. En Turismo y/o Negocios; Lic. En Administración de Empresas turísticas y Hoteleras; Lic. Administración de Empresas</p>

Fuente: Elaboración propia.

IX. Programa de Formación de Competencias

Fase I:

La primera fase es la formación del guía local promotor, la misma que brindará los conocimientos base para la gestión del turismo en la zona y hará énfasis en ser una guía para los orientadores vinculadas a esta modalidad de turismo y que deseen alcanzar la satisfacción de los visitantes, mediante la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio a brindar en la ACP Chaparri.

Las temáticas serán tratadas en seis clases presenciales, los mismos que serán complementados con 6 talleres, seguido de cada clase correspondiente. Las clases presenciales tendrán dos horas de duración, y serán dictadas en los sábados en la mañana. Los talleres, serán dictados a continuación de cada clase, con una duración de 2 horas. El cronograma de la fase I de la capacitación lo podemos ver en la Tabla N° 21

Vale indicar que las temáticas para ésta fase resultan de los conceptos y fundamentos del Manual de Buenas Prácticas para atención al Cliente y el Manual de Buenas Prácticas para Guías de Turismo y Operación Turística; ambos del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y, que se han estructurado de la siguiente manera:

Tema 1: conociendo al cliente -

¿Quién es el cliente?

- ¿Cómo armar una base de datos?
 - o Encuestas o Focus group o grupos de enfoque o Contacto directo con clientes o Buzón de quejas y sugerencias o Redes Sociales
 - o Base de datos propios de la empresa
- Clasificación de los clientes: la segmentación

Tema 2: ofrecer servicios de calidad

- Componentes del servicio
- El programa del servicio de calidad
- Calidad en los servicios turísticos

Tema 3: fundamentos de definiciones

- La calidad y la excelencia en la atención y el servicio al cliente: o El Perfil del Turista de Hoy
- Fundamentos de la gestión de Guías de Turismo y ocupaciones de la operación
 - o ¿Cómo establecer un programa de calidad?
 - o Guías de Sitio, Guías Locales, Guías Nacionales
- Visitas Guiadas

Tema 4: principios de atención al turista

- Rasgos que diferencian a un profesional.
- Aspectos Importantes para el guiado a turistas.
- Medidas según carácter y comportamiento de turistas.

Tema 5: funciones del guía de turismo -

Guiar y Conducir la visita turística:

- Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo
- Acompañamiento en almuerzos y/o cenas
- Asistir al turista
- Orientar y asesorar al turista
- Ética Profesional

Tema 6: liderazgo y trabajo en equipo

- ¿Qué es liderazgo?
- Enfoques de liderazgo
- Como formar equipos de trabajo
- Clasificación de los equipos de trabajo - Ventajas de los equipos de trabajo

Esta fase culminará con la presentación de una propuesta de emprendimiento turístico, en base a los temas señalados.

Tabla 21.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES FASE I:												
	S. 1		S. 2		S. 3		S. 4		S. 5		S. 6	
TEMÁTICA	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T	C	T
Conociendo al cliente	2horas.	2horas.										
Ofrecer servicios de alidade			2horas.	2horas.								
Fundamentos de definiciones					2horas.	2horas.						
Principios de atención al turista							2horas.	2horas.				
Funciones del guía de turismo									2horas.	2horas.		
Liderazgo y trabajo en equipo											2horas.	2horas.

Fuente: Elaboración propia.

(S) Semana
(C) Clases
(T) Talleres

Facilitadores

A manera general los facilitadores tendrán entre sus principales tareas: la planificación de temas y contenidos, en función del diagnóstico realizado, la facilitación de los talleres y la evaluación de cada uno de los eventos de la capacitación. Preferentemente deben ser profesionales de turismo y/o administración de empresas, en cualquiera que sea el caso los facilitadores deberán estar capacitados en el manejo de grupos. En este contexto deben desarrollar algunas destrezas de trabajo para la enseñanza formal y semi-formal, por medio de actividades didácticas, expresión corporal y/o desarrollo de dinámicas, asociando vivencias comunitarias con los turistas; lo que le ayudará al manejo de los grupos.

El requerimiento de facilitadores variará de acuerdo a las temáticas a ser tratadas durante la capacitación, a continuación, en la Tabla N° 22, se describen los perfiles de los facilitadores de acuerdo a las temáticas de la capacitación:

Tabla 22

PERFIL DE LOS FACILITADORES DE ACUERDO A LAS TEMÁTICAS DE LA CAPACITACIÓN

TEMAS A DESARROLLAR	Título	Competencias Académicas	Experiencia Profesional
CONOCIENDO AL CLIENTE		<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de motivación. - Técnicas para el desarrollo de liderazgo y autoestima. 	
OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD		<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos del turismo. 	

FUNDAMENTOS DE DEFINICIONES	Lic. en Turismo y/o Negocios; Lic. en Administración de Empresas turísticas y Hoteleras;	- Impacto ambiental y cultural del turismo. - Turismo sostenible y buenas prácticas.	Liderazgo empresarial.
PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL TURISTA	Lic. en Administración de Empresas turísticas y Hoteleras;	- Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas.	Trabajo con comunidades.
FUNCIONES DEL GUÍA DE TURISMO	Lic. en Administración de Empresas	- Marketing turístico. - Normas de calidad en turismo.	Cátedra universitaria en Turismo.
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO		- Análisis de entorno para emprendimientos turísticos. - Planificación estratégica	Proyectos y/o programas de desarrollo turístico.

Fuente: Elaboración propia.

Fase II:

La segunda fase es de especialización, los orientadores turísticos locales capacitados en la fase anterior tendrán la oportunidad de recibir asistencia técnica

especializada por parte de la Asociación **CORBIDI**, en lo que corresponde a la temática que aborda la presente tesis: Observación de Aves.

Esta fase no es un reglamento en sí, es una guía que contiene los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de observación de aves exitosa y de bajo impacto para el ambiente, con recomendaciones específicas para los proveedores de este tipo de servicios turísticos. Como “guía” se espera que se vuelva un código voluntario de comportamiento y de prácticas para la observación de aves; asimismo, entendemos que al referirnos a “buenas prácticas”, se incluyen las mejores tecnologías y técnicas aplicadas para el desarrollo óptimo de Observación de Aves en el ACP de Chaparri.

Esta fase contempla cuatro clases presenciales (teórico - práctico) y dos salidas al campo. Los cronogramas de la fase II de la capacitación, los podemos ver en la Tabla N° 26. Los contenidos de esta fase no se describen en el manual de capacitación, cada facilitador de acuerdo a su especialización deberá cumplir con los contenidos que se describen a continuación:

Observación de Aves:

- ✓ Introducción a la observación de aves.
- ✓ Materiales y/o Herramientas para la observación de aves.
- ✓ Fundamentos de la Taxonomía.
- ✓ E- Bird – Base de datos para la observación de aves.
- ✓ Manejo del sistema de posicionamiento Global (GPS) e interpretación básica de mapas.
- ✓ Técnicas de guiado para observación de aves en la zona de intervención.

Esta fase culminará con un recorrido final realizado por cada uno de los participantes, el mismo que deberá ser diseñado desde el inicio de la fase II, en el cual puedan aplicar los conocimientos en técnicas de guiado e interpretación ambiental previamente fortalecidos, a través del programa.

Tabla 23.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES FASE II:														
	S. 1		S. 2		S. 3		S. 4		S. 5			S. 6		
TEMÁTICA	C	T	S	C	T	S								
Introducción a la observación de aves.	2 horas.	2 horas.												
Materiales y/o Herramientas para la observación de aves.			2 horas.	2 horas.										
Fundamentos de la Taxonomía.					2 horas.	2 horas.								
E- Bird – Base de datos para la observación de aves.							2 horas.	2 horas.						
Manejo del sistema de posicionamiento Global (GPS) e interpretación básica de mapas.									2 horas.	2 horas.	3 horas.			
Técnicas de guiado para observación de aves en la zona de intervención.												2 horas.	2 horas.	5 horas.

Fuente: Elaboración propia.

(S) Semana
(C) Clases

(T) Talleres
(S.C.) Salidas de Campo

Salidas al campo

Las salidas al campo tendrán relación con los contenidos tratados durante las clases y talleres, de las fases I y II. Se enfocará en relacionar sus nuevos conocimientos, con la realidad en la zona donde se desarrollarán los guiados.

Las salidas tendrán la modalidad de Full Day, y se fundamentarán con una debida planificación de la misma, teniendo sus fichas de trabajo, que serán resuelta por los participantes, y evaluadas por el facilitador. La última salida de campo de la fase II, no tendrán fichas de trabajo, ya que se desarrollará el guiado final de los participantes, y la misma formará parte de la evaluación final.

Clases presenciales

Las clases presenciales tienen el propósito de promover la interacción de todos los participantes y fortalecer su capacidad de análisis, discusión y comprensión de los distintos temas a tratar. Se desarrollará la capacidad de trabajar en grupo para que se genere una mejor apreciación de sus habilidades y las de sus compañeros. Las actividades promoverán la investigación, análisis y creatividad, mediante tareas dirigidas de acuerdo a las temáticas tratadas.

Fase I

En esta fase de capacitación la teoría será impartida a través del Programa de Capacitación (anteriormente detallado) en donde también se presentan actividades individuales y grupales.

Fase II

Las clases de la fase de especialización, las actividades se profundizarán y deberán ser diseñadas por el facilitador en base a los contenidos que se ha considerado en principio.

Talleres prácticos participativos:

Los talleres reforzarán algunos de los conocimientos recibidos en las clases presenciales y brindarán también otros conocimientos, que no han sido vistos en clase. Se promoverá el trabajo grupal acompañado de métodos creativos, analíticos, informativos y de planificación. Así se plantean actividades como lluvias de ideas, generación de gráficos, collages, estudios de experiencias exitosas, incidentes críticos, concursos y exposiciones

Fase I

Para la primera fase de la capacitación, las actividades participativas de los talleres estarán especificadas dentro del Programa de Capacitación.

Fase II

Los talleres de la fase de especialización, deberán ser diseñados por el facilitador de acuerdo a sus requerimientos para cumplir con los contenidos sugeridos. En los talleres el facilitador permitirá que los participantes tengan acceso a páginas y/o aplicaciones especializadas según la temática (Ejm. E-Bird), para desarrollar las actividades de investigación correspondiente.

Resultados esperados de la propuesta de capacitación.

- Grupo de orientadores locales consolidado y capacitado, con competencias en calidad de atención para el guiado de grupos, dispuestos a fomentar y brindar el servicio en observación de aves.
- Mejora de los procesos de guiado y atención por parte de los orientadores locales en las actividades turísticas como observación de aves, que conocen la

importancia de los visitantes y su satisfacción, comprometidos con la prestación de servicios de calidad.

- Orientadores locales empoderados capaces de participar en la gestión del turismo de la comunidad, no tan solo por medio del guiado en observación de aves, sino también como promotores que generan ideas y presentan propuestas de emprendimientos turísticos.
- Orientadores locales sensibilizados y motivados, que desean consolidarse como líderes comunitarios, con el compromiso de desarrollar un turismo sostenible, capaces de provocar y sensibilizar a los visitantes, sobre los valores culturales y naturales en el A.C.P. de Chaparri.

X. Inversión y duración de la capacitación

La capacitación requerirá de una inversión de S/. 31 500 (Ver Presupuesto). El presupuesto incluye los gastos operativos del proceso de selección y capacitación de la propuesta. Es importante mencionar que en el presupuesto están contemplados los gastos de salidas de campo de los participantes (dentro del componente de movilización y viáticos).

También se incluyeron los materiales y suministros, que necesitarán los participantes, durante la capacitación (manuales, fichas, marcadores, etc.), además se incluyó dentro de este componente los refrigerios para los talleres.

No se contemplan los gastos diarios de movilización de los participantes, ni el alojamiento de los facilitadores, ya que se espera que la Asociación brinde este servicio, como contraparte comunitaria del plan de capacitación.

En cuanto a la duración, la capacitación durará cuatro meses, divididos en dos fases. La primera fase de formación de guías locales promotores tendrá una duración de dos meses, con una carga de 6 sesiones horas. La segunda fase de especialización durará dos meses y tendrá una carga de 6 sesiones también.

CLASIFICACIÓN /RUBROS	Unidad de medida	Cant.	Inversión Total (S/)	Financiamiento de la Inversión total			
				Monto a Financiar	Monto Financiado por ACOTURCH		
					Efectivo (S/)	Valorizaciones (S/)	Total (S/)
Rubro 1: INFRAESTRUCTURA			6,000	0		6,000	6,000
Local Comunal	sesiones	06	3,000	0		3,000	3,000
Local de Acoturch	sesiones	06	3,000	0		3,000	3,000
Rubro 2: INSUMOS Y MATERIALES			1,500	1,500			0
(Material para talleres) Papelotes, Plumones, etc	sesiones	06	600	600			0
Cofee Break	sesiones	06	900	900			0
Rubro 3:CAPACITACIÓN Y/O ASISTENCIA TÉCNICA			9,000	9,000			0
Fase I: Capacitación	sesiones	06	3,000	3,000			0
Fase II: Asist. Técnica	sesiones	06	6,000	6,000			0
Rubro 4: ADMINISTRATIVO			15,000	15,000			0
Coordinadora	Meses	05	9,000	9,000			0
Asist. Operativo	Meses	05	6,000	6,000			0
TOTAL			31,500.00	25,500	0	6,000	6,000

Fuente: Elaboración propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Una de las dimensiones de la calidad en el servicio son los elementos tangibles. Por ese motivo, en las vivencias compartidas con los orientadores y población en general durante el desarrollo de la investigación, ha permitido a todos los involucrados (incluyéndonos) comprender y valorar cómo los elementos tangibles a identificar para esta actividad (Birdwatching) pueden impactar en la calidad del servicio a brindar, permitiendo mirarlos desde otra perspectiva, no tanto desde un punto de vista estético dentro del áreas, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales para el visitantes, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven de su experiencia en el A.C.P. de Chaparri
- En base a las herramientas aplicadas en la investigación se pudo reconocer que el nivel servicio brindado por los orientadores para esta actividad presenta limitaciones que impide brindar un servicio competitivo y pueda cubrir las exigencias del visitante hacia esta A.C.P. de Chaparri; sin embargo, a su vez se ha podido observar una buena capacidad de respuesta de los pobladores involucrados para con este tipo de iniciativas que fortalezcan la actividad turística en su localidad.
- La propuesta de Plan de Capacitación para el A.C.P. de Chaparri, tiene un rol fundamental en la búsqueda de mejorar los procesos de calidad en el servicio a brindar por parte de los orientadores locales a los visitantes, por ello la importancia del análisis de las necesidades del Programa es clave, ya que, mediante la identificación de nudos críticos, se pueden definir los conocimientos, habilidades y aptitudes que formarán parte de la capacitación, correspondiente a Calidad de Servicio. Es en base a ello, que la propuesta de

capacitación ha creído conveniente contemplar estas 2 fases (Capacitación y Asistencia Técnica Especializada), teniendo como producto final la formación y consolidación de un grupo de orientadores locales, especializados en la observación de aves.

4.2. Recomendaciones

- Se debe tener mucho cuidado y analizar cada incorporación de estos elementos tangibles (físicos) dentro de esta actividad (Birdwatching); debido a que la presencia de los mismos es capaz de crear y/o generar expectativas en los visitantes y también (o no) de satisfacerlas. Por eso la presencia de esos elementos mal gestionada podría generar quizás, mayor insatisfacción que la que hubiera generado su ausencia; ¿por qué?, por la misma expectativa que generaron. Se recomienda entonces, una especial incidencia dentro de la Propuesta que permita a los actores involucrados comprender la importancia de estos elementos dentro de los procesos para la calidad de sus servicios a brindar, y contribuya a generar una mejor experiencia en los visitantes.
- Este tipo de iniciativas en comunidades deben tener el apoyo de los líderes comunitarios y de las organizaciones que son reconocidas en estos espacios, en este caso es de vital importancia el involucramiento de ACOTURCH y sea un soporte clave en la participación conjunta y articulada con cada uno de los actores locales involucrados, contribuyendo a una mejor incorporación de los mismos, dentro de esta actividad económica en la localidad.
- Toda propuesta y/o intervención a nivel comunitario, (en este caso en turismo), deben nacer de un diagnóstico previo y del involucramiento comunitario. En este sentido las metodologías y temáticas de la capacitación, deben ser enfocadas en las necesidades de la comunidad (CALIDAD) y no, (simplemente) en lo que los agentes externos o Facilitadores desean enseñar. De esta manera, los participantes podrán hacer suyo el proceso desde sus inicios, generando el empoderamiento comunitario, y por ende provocando en los orientadores locales

mayor confianza para la generación de acciones destinadas al mejoramiento de los procesos de calidad en la atención y los servicios a brindar a los visitantes.

REFERENCIAS

- Andina (18 de noviembre 2016). Perú: un paraíso para los amantes de la observación de aves. Recuperado de: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-peru-un-paraisopara-los-amantes-de-observacion-aves-640670.aspx>.
- Alvarado (2011). “Actividad Turística Recreativa Observación de Aves: Calidad de la experiencia”. Casos de estudio: Confluencia, Cipolletti y Bahía de San Antonio, Las Grutas (tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repotur.yvera.gob.ar/handle/123456789/8643>
- Barrutia (2017). Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo 2017. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3459/3/barrutia_mnr.pdf
- Benavides, Carmona, Cuba, Ocas y Rojas. (2008 - 2010). Impactos socioculturales en la comunidad campesina Muchik Santa Catalina de Chongoyape por la gestión turística Comunal del Área de Conservación Privada Chaparri. La Libertad.
- Buchinge (1996). Turismo, recreación y medio ambiente: problemas y soluciones. Buenos Aires: Ediciones Universo.
- Boschi, (2010). La observación de aves en el alto valle del río negro. Italia.
- Cárdenas, Moreno, Vera y Zamora. (2011). La educación turística del recurso humano de establecimientos de hospedaje, restauración y de los orientadores turísticos del distrito de Huamachuco - región La Libertad.
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco (S.f). Definición de calidad. Recuperado de: <https://dirceturcusco.gob.pe/>
- Flores, V. (2015). Calidad de servicios que brinda el guía de turismo en la ciudad de Puno

- 2015 (tesis de licenciatura). Recuperado: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2206/Flores_Centeno_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francisco, M. A. (2007). Código de Turismo 2007. España: La Ley
- Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (2018). Estadísticas de Turismo 2017.
- Grasso, L. (2006). Encuestas: elementos para su diseño y análisis. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Gonzales, Benavente, Pérez, García y Atausinchi. (2010). Manual de Calidad para Guías de Turistas. Cuzco: Gobierno Regional de Cuzco.
- González, C.; González, L.; Juanes, E. y Pelagrín, J. (2014). La Calidad en las Organizaciones Turísticas. Madrid, España: Paraninfo
- Gonzales, H. (10 de abril de 2017). San Martín un Paraíso para observar aves. El comercio. p.5.
- Hause, A. R. (S.F). Estrategia hondureña de aviturismo 2016 – 2021.
- Hosteltur (2013). Turistas hacia España, ¿apostamos por la calidad o por la cantidad? Recuperado de: https://www.hosteltur.com/150720_turistas-espana-apostamoscalidad-cantidad.html
- Hurtado Zamudio, J. (20 de Enero de 2014). “Primera escuela taller de Orientadores Turísticos, ya funciona en Jauja - Junín”.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). Población 2000 al 2015. Recuperado de: <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/>
- Inca, C. (2017). Observación de aves como alternativa de desarrollo ecoturístico en el santuario nacional de Ampay- Abancay 2017 (tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/103/Tesis-Observaci%C3%B3n%20de%20aves%20como%20alternativa%20de%20desarrollo%20ecotur%C3%ADstico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ishikawa, K. (2003). Introducción al control de calidad. España: Ediciones Díaz de Santos
- Mayorga, A. (2011). El guía profesional de turismo como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza”. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13366/1/45506_1.pdf
- Monterrubio, J. (2009). Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión Turística. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/BusquedaAutorPorNombre.oa?q=%22Juan%20Carlos%20%20Monterrubio%20Cordero%22>
- Miranda, F; Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. Madrid, España: Jacaryan, S.A.
- Montenegro, V; y Yep, M. (2012). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los turistas que arriban a los ecolodges en la región Lambayeque 2012. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/1303>
- Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la Investigación. México, DF: Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores.
- National Audobun Society (2014). Turismo Ecológico Internacional de Aves. Recuperado de: <https://www.audubon.org/es/conservacion/turismo-ecologico-internacional-deaves>
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd>
- Kabir, G. (2014). Evaluación de la calidad del servicio turístico de los guías de los museos del Centro Histórico de Quito (CHQ) y propuesta de mejoras (tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9929>
- Omote, D; Bonilla, O. (2015). El Aviturismo en El Bosque de Unchog y su incidencia en el Desarrollo Sostenible Del Centro Poblado De Cochabamba, Distrito De Churubamba- Huánuco (tesis de licenciatura) recuperado de

<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/821/TTH%2000034%20049.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Servqual: una escala de elementos múltiples para medir el percepto del consumidor. New York: Revista de venta minorista.
- Pérez Torres, V. C. (2006). Calidad Total en la Atención Al Cliente. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Philip B., Crosby. (1988). “La organización permanece exitosa”. México. Editorial McGraw-Hill.
- Philip, K. (2003). Fundamentos de marketing. México: Prentice Hall México.
- Pulido, V.; Salinas, L.; y Arana, C. (2014). Aves en el desierto de Ica. Lima, Perú: Agrokasa.
- Q’Alliance (2015). ¿Qué es ISO 9001?. Recuperado de: <https://qalliance.org/es/norma-iso9001/>
- Reyna, I. (25 de febrero de 2017). Amazonas: empresarios del norte inician taller de observación de aves. La Republica. Recuperado de <http://larepublica.pe/turismo/rumbos-al-dia/851562-amazonas-empresarios-del-norteinician-taller-de-observacion-de-aves>
- Rojas, R. (2014). Análisis del perfil del guía de turismo y efecto en la prestación de servicios turísticos en la Ciudad de Puno (tesis de licenciatura). Recuperado del repositorio de tesis de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Summers, D. (2006). Administración de la Calidad. México, Monterrey: Pearson Educación
- Santana. (1998). Turismo Rural.
- Schulte, S. (2003). Manuales - Guía Conceptual y Metodológica para el Desarrollo y la Planificación del Sector Turismo. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Vasquez, M. (2015). Aviturismo en conservación en el Parque Provincial El Tromen: Otra mirada de la sustentabilidad ambiental del turismo en áreas naturales protegidas (tesis de maestría). Recuperado de: <http://nulan.mdp.edu.ar/2392/1/vazquez.2015.pdf>

Villegas, A. M. (1992). El Cepec. Bélgica.

Wekain (04 de octubre 2015). Aviturismo en Morona Santiago. Recuperado de: <https://issuu.com/macass/docs/revista-final-acabado-2>

ANEXOS Anexos 1

Anexo A: La estructura de la encuesta estuvo basado por 22 preguntas y con las alternativas Total Desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indiferente (I), Acuerdo (A), Total acuerdo (TA).

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ORIENTADORES LOCALES EN OBSERVACIÓN DE AVES EN EL ÁREA DE CONSERVACIÓN PRIVADA DE CHAPARRI, CHONGOYAPE

Edad: _____ Sexo: _____

LUGAR DE PROCEDENCIA (NACIONALIDAD) _____

INSTRUCCIONES: Lea con atención cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero el número que corresponda a la respuesta que considere coherente, en función de la siguiente serie.

	1	2	3	4	5
	TOTAL DESACUERDO (TD)	DESACUERDO (D)	INDIFERENTE (I)	ACUERDO (A)	TOTALACUERDO (TA)
Nº	ITEMS				
	1 TD	2 D	3 I	4 A	5 TA
1	Los orientadores locales en observación de aves del Área de Conservación Privada de Chaparri (ACPCH) cuentan con equipos y materiales de apariencia moderna para el uso de los turistas.				
2	Las instalaciones físicas son atractivas donde ofrecen el servicio los orientadores locales en observación de aves del ACPCH.				
3	Los orientadores locales en observación de aves tienen apariencia limpia.				
4	Los materiales utilizados para el servicio de observación de aves en el ACPCH son visualmente agradables.				
5	Cuando los orientadores locales en observación de aves prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.				
6	Cuando un turista que hace uso del servicio de los orientadores locales en observación de aves tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.				
7	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH realizan bien el servicio a la primera vez.				
8	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH concluyen el servicio en el tiempo prometido.				

9	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH insisten en mantener el servicio libre de errores.					
10	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH comunican a los turistas cuando concluirá la realización del servicio.					
11	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH le ofrecen el servicio con rapidez.					
12	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.					
13	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH nunca están demasiado ocupados para responder a las interrogantes de los turistas.					
14	El comportamiento de los orientadores locales en observación de aves del ACPCH, le transmite confianza.					
15	Se siente seguro al realizar cualquier transacción con los orientadores locales en observación de aves del ACPCH.					
16	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH, siempre son amables con los turistas.					
17	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH, tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que hace.					
18	La agrupación de los orientadores locales en observación de aves del ACPCH proporciona a los turistas una atención individualizada.					
19	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH tienen horarios de trabajo convenientes para la atención de todos los turistas.					
20	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH ofrecen una atención personalizada a los turistas.					
21	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH se preocupan por los mejores intereses de los turistas.					
22	Los orientadores locales en observación de aves del ACPCH comprenden las necesidades específicas de los turistas.					

Anexos

Validación de Instrumentos por Expertos en el sector Turismo
2:

Anexos

Validación de Instrumentos por Expertos en el sector Turismo

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO TEST

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del profesional experto: VINEGAS TIMIANIS ANELIA DEL ROCÍO
 Cargo e Institución donde labora: DIRECTORÍA DE LA ESCUELA ADN. HOTELERA Y SERVICIOS.
 Investigador: _____

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		0-20	21-40	42-60	61-80	81-100
CLARIDAD	Es formulado en lenguaje apropiado para el encuestado					/
VOCABULARIO	Es apropiado para el público en general				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en indicadores precisos y claros.				/	
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica.					/
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.				/	
INTENCIONALIDAD	Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relación al problema de investigación.				/	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.					/
COHERENCIA	Coherencia entre la variable e indicadores.				/	
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación.				/	

III. SUGERENCIAS (Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideran oportunas para la mejora del test, tipo cuestionario).

LA PRESENTE ENCUESTA ES FACTIBLE DE SER APLICADA.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

LUGAR Y FECHA: 04/ Julio/ 2013 TELEFONO N°: 97-9508022

FIRMA: _____

D.N.I.: _____

Anexos

Validación de Instrumentos por Expertos en el sector Turismo

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO TEST

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del profesional experto: HUAMAN MORALES JOSIAS GUSTAVO.
 Cargo e Institución donde labora: GERENTE GENERAL DE PERÚ LEGENDARIO S.A.C.
 Investigador: _____

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado en lenguaje apropiado para el encuestado					/
VOCABULARIO	Es apropiado para el público en general					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado en indicadores precisos y claros.					/
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica.					/
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.			/		
INTENCIONALIDAD	Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relación al problema de investigación.			/		
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos			/		
COHERENCIA	Coherencia entre la variable e indicadores.			/		
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación.			/		

III. SUGERENCIAS (Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideran oportunas para la mejora del test, tipo cuestionario).

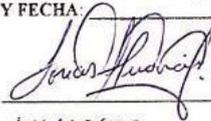
ES APLICABLE.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: _____

LUGAR Y FECHA: _____ TELEFONO N°: _____

FIRMA:



JOSIAS HUAMAN MORALES

D.N.I.:

44110639

Anexos

Validación de Instrumentos por Expertos en el sector Turismo

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN INSTRUMENTO TEST

I DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del profesional experto RUIZ PALACIOS MIGUEL
 Cargo e Institución donde labora UNIVERSIDAD SEÑOR DE JIPAJA
 Investigador _____

II ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado en lenguaje apropiado para el encuestado			X		
VOCABULARIO	Es apropiado para el público en general			X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en indicadores precisos y claros			X		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica			X		
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán			X		
INTENCIONALIDAD	Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relación al problema de investigación		X			
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos			X		
COHERENCIA	Coherencia entre la variable e indicadores			X		
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación			X		

III SUGERENCIAS (Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideren oportunas para la mejora del test, tipo cuestionario)

Correcciones ortográficas

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN BUENA
 LUGAR Y FECHA Chilayo 03/07/13 TELEFONO N° 481610

FIRMA: [Firma]
 D.N.I. 43678006

Anexos

Validación de Instrumentos por Expertos en el sector Turismo

Anexos 5

Validación de Instrumentos por Expertos en el sector Turismo

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS: INSTRUMENTO TEST

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del profesional experto: ACOSTA YAUCE EFRAIN
 Cargo e Institución donde labora: RESPONSABLE AREA DE ESTADISTICA - GERCETUR.
 Investigador: _____

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
CLARIDAD	Es formulado en lenguaje apropiado para el encuestado				X	
VOCABULARIO	Es apropiado para el público en general					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en indicadores precisos y claros					X
ORGANIZACIÓN	Presentan los items una organización lógica					X
PERTINENCIA	Los items corresponden a los indicadores que se evaluarán					X
INTENCIONALIDAD	Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relación al problema de investigación.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Coherencia entre la variable e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación.				X	

III. SUGERENCIAS (Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que consideran oportunas para la mejora del test, tipo cuestionario).

LA ENCUESTA DEBE CONSIDERAR MAS PREGUNTAS.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

GUIAS y VISITANTES A CHAPARRI

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: EXCELENTE.

LUGAR Y FECHA: _____ TELEFONO N°: 612982.

FIRMA: _____

D.N.I.: 16742930.

:

Anexos 6

Constancia de actualización de N° de orientadores en general y exclusivos en observación de aves del Área de Conservación privada de Chaparri – Distrito de Chongoyape



ASOCIACION PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA Y
EL TURISMO SOSTENIBLE CHAPARRI

Tierras Blancas S/N - Comunidad Campesina Muchik Santa Catalina de Chongoyape - Tel: 978836377 - Email: acotur_chaparri@hotmail.com / Lambayeque - Perú

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Yo, Hermenegildo Torres Perales, Identificado con DNI N° 16567606, Presidente de la Asociación para la conservación de la naturaleza y el turismo sostenible Chaparri (ACOTURCH), informo que actualmente hay 17 orientadores locales, de los cuales solo 5 son orientadores en Observación de Aves.

Doy constancia que la información expresada anteriormente, está actualizada hasta el día 30 de julio de 2017.

Chongoyape, 30 de julio 2017

Atentamente,

ASOCIACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN
NATURALEZA Y EL TURISMO SOSTE
CHAPARRI / ACOTURCH
Hermenegildo Torres Perales
PRESIDENTE

HERMENEGILDO TORRES PERALES
PRESIDENTE DE ACOTURCH

:

Anexos 7

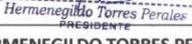
Constancia de estadísticas de turistas que pernoctan en el Área de Conservación privada de Chaparri – Distrito de Chongoyape

	ASOCIACION PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA Y EL TURISMO SOSTENIBLE CHAPARRI			
	<small>Tierras Blancas S/N - Comunidad Campesina Muchik Santa Catalina de Chongoyape - Telf: 978836377 - Email: acoturc_chaparr@hotmail.com / Lambayeque - Perú</small>			
“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”				
<p>Yo, Hermenegildo Torres Perales, Identificado con DNI N° 16567606, Presidente de la Asociación para la conservación de la naturaleza y el turismo sostenible Chaparri (ACOTURCH), informo que las estadísticas de turistas que pernoctan en Chaparri, han sido:</p>				
PERNOCTE	2016		2017	
MES	NAC	EXT	NAC	EXT
ENERO			11	17
FEBRERO			4	12
MARZO				1
ABRIL				1
MAYO	15	19		2
JUNIO		14	2	18
JULIO	24	34		
AGOSTO		13		
SEPTIEMBRE		20		
OCTUBRE	28	14		
NOVIEMBRE	2	17		
DICIEMBRE	2	10		
TOTAL				

Doy constancia que la información expresada anteriormente, está actualizada hasta el día 30 de junio de 2017.

Chongoyape, 30 de julio 2017

Atentamente,

ASOCIACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA Y EL TURISMO SOSTENIBLE CHAPARRI - AÑO BUENO

HERMENEGILDO TORRES PERALES
PRESIDENTE DE ACOTURCH

:

Anexos 8

Ficha técnica de la organización de orientadores turísticos del Área de Conservación Privada de Chaparri, Chongoyape

Impactos Socioculturales en la Comunidad Campesina Muchik Santa Catalina de Chongoyape, originados por la Gestión Turística Comunal del Área de Conservación Privada Chaparri (2008-2010)

FICHA TÉCNICA DE LA ORGANIZACIÓN DE ORIENTADORES TURÍSTICOS DEL ACP-CHAPARRÍ

FICHA TÉCNICA DE ENTREVISTA N° 03			
OFICIO	Orientador Turístico del ACP Chaparri		FOTO DEL INFORMANTE
NOMBRE DEL INFORMANTE:	Pedro Cáceres Álvarez		
EDAD	68 años		
LUGAR DE PROCEDENCIA	Caserío Las Colmenas – Distrito de Chongoyape – Provincia de Chiclayo		
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Secundaria completa		
TELÉFONO	CEL	(074) - 98847257	
	RPM	- 317466	
NÚMERO DE GUÍAS	10 (8 activos y 2 de apoyo en temporada alta)		
IDIOMAS	Español (guías de planta) Inglés (guías de apoyo)		MANUAL DE RECORRIDO TURÍSTICO Y/O GUÍA TURÍSTICA Ninguno
HORARIOS DE TRABAJO	INGRESOS POR SERVICIO DE GUÍA	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN
Flexibles (depende del cronograma mensual)	S/. 30.00 por guiado	Agricultura	Comité de guías del ACOTURCH
DEMANDA TURÍSTICA	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Profesionales, Universitarios, Observadores de Aves y Escolares.	
	PROCEDENCIA	Piura, Trujillo, Lima, Francia, Inglaterra y EE.UU.	
BENEFICIOS OBTENIDOS DE SU OFICIO	PSICOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Interpersonales • Salud Mental 	
	FÍSICO	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad física • Salud física 	
	ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la canasta familiar (S/. 30 por guiado) 	
	INTELLECTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de sus recursos naturales • Conocimiento de la actividad turística 	
Fuente: Registro de trabajo de campo del grupo investigador, Comunidad Santa Catalina de Chongoyape, Chiclayo – Setiembre del 2009.			

Informe Final

:

Anexos 9

Descripción: Se observa Asociación para la Conservación de la Naturaleza y Turismo Sostenible Chaparri (Association for the Conservation of Nature and Sustainable Tourism-Chaparri)



Anexos 10:

Descripción: Ave endémica de Chaparri (Pava Aliblanca).

:



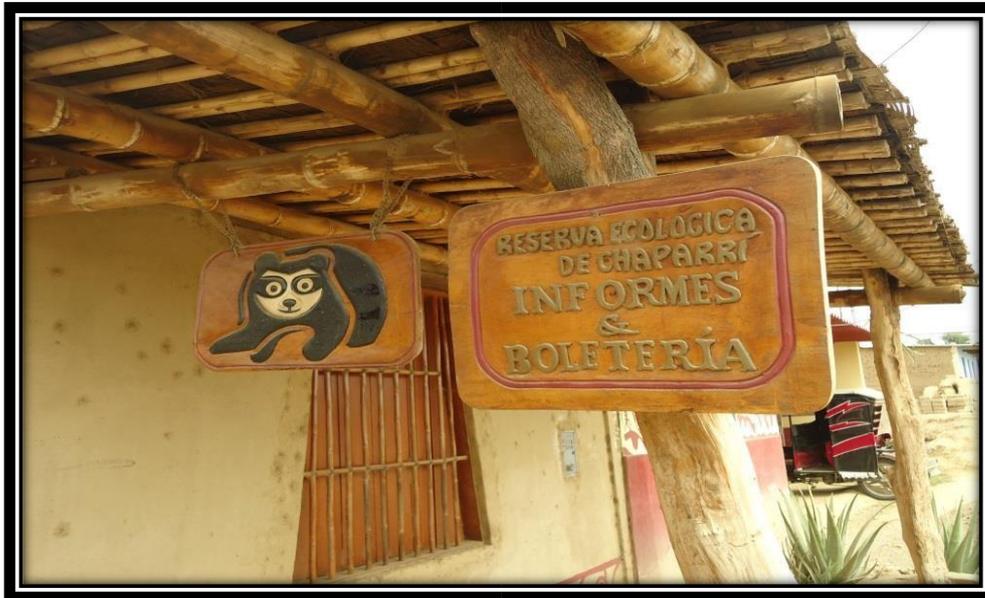
Anexos 11

Descripción: Encuestando al Orientador Local, el Sr. Juan Carrasco.



Anexos 12:

Descripción: Boletería, ubicada en la ACOTURCH – Comunidad de Santa Catalina.

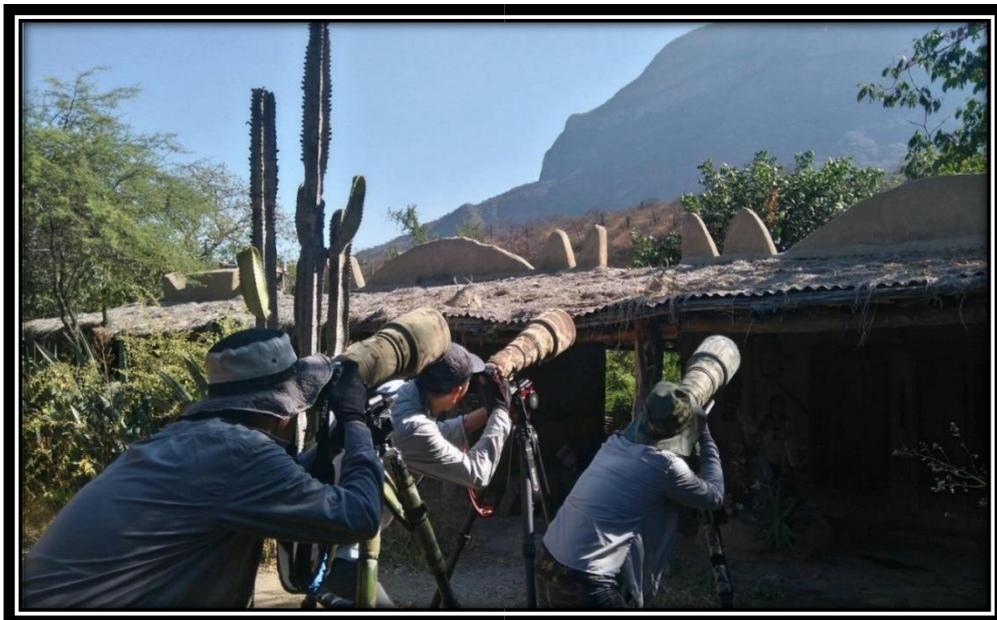


Anexos 13:

Descripción: Observadores de aves de diferentes países en el Área de Conservación Privada Chaparri.



Anexos 14:



Descripción: Observadores de aves de Alemania en el Área de Conservación Privada Chaparri.

Anexos 15:

Descripción: Observadores de aves de Italia y Colombia empezando su guiado a cargo de Joel (Orientador local en observación de aves).



Anexos 16:

Descripción: Observadores de aves nacionales y extranjeros en el Área de Conservación Privada Chaparri.

