

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**COMPETENCIAS DEL GUIA DE MONTAÑA Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CORDILLERA DEL VILCANOTA,
DISTRITO DE OCONGATE, AÑO 2024**

PRESENTADO POR:

Br. JULY HUALLPA JORGE

Br. VINERSON CUSI PORTILLA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN TURISMO**

ASESOR:

Dr. NIGERS BEBEL POBLETE FARFAN

CUSCO – PERU

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada:

COMPETENCIAS DEL GUIA DE MONTAÑA Y SU INCIDENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA CORDILLERA
DEL VILCANOTA, DISTRITO DE OCONGATE, AÑO 2024

Presentado por: JULY HUALLPA JORGE DNI N° 46617010

presentado por: VINERSON CUSI PORTILLA DNI N°: 72146799

Para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADO EN
TURISMO

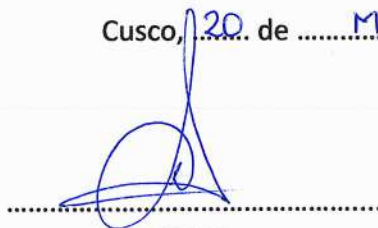
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 7.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 20 de MAYO de 2025.....



Firma

Post firma Niños para Pueblo Femenino

Nro. de DNI 45646718

ORCID del Asesor 0000-0001-7462-4957

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259-459337217

VINERSON CUSI JULY HUALLPA

TESIS GUIA DE MONTAÑA VINERSON CUSI JULY HUALLPA

13.05.2025.docx

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:459337217

Fecha de entrega

14 may 2025, 8:50 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 may 2025, 8:55 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS GUIA DE MONTAÑA VINERSON CUSI JULY HUALLPA 13.05.2025.docx

Tamaño de archivo

13.0 MB

176 Páginas

31.233 Palabras

186.588 Caracteres

7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 5%  Internet sources
- 0%  Publications
- 4%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta tesis a Dios y a la Pachamama, quienes me han brindado constante protección en cada paso de mi camino. También, lo dedico a mis padres, Evaristo y Luz Marina, por su apoyo absoluto y constante durante mi formación; así como a mi pareja, July e hija, Kate Alessia, quienes representan mi mayor motivación y sostén emocional para seguir adelante. Por último, agradezco profundamente al Dr. Álvaro Recharte Cuentas, por compartir no solo sus conocimientos, sino también su pasión por las actividades al aire libre.

Vinerson Cusi Portilla

Dedico esta tesis a mis padres Cipriano y Margarita, a quienes admiro por su fortaleza y por su esfuerzo incesante en mi formación profesional y en la vida. Asimismo, a mi amada pareja, que está siempre en todo momento con su apoyo y paciencia. A mi hija Kate Alessia que es la motivación para seguir avanzando. A mi hermana y sobrinos por su apoyo y compañía en mi día a día.

July Huallpa Jorge

AGRADECIMIENTO

Primeramente, queremos agradecer a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por las enseñanzas impartidas para nuestra correcta formación académica y profesional. Seguidamente, queremos agradecer al Dr. Nigers Bebel Poblete Farfán por ser nuestro asesor, por su apoyo constante y disposición durante todo el desarrollo de la investigación. También agradecemos a nuestros padres por su apoyo incondicional durante nuestra formación académica, agradecemos y reconocemos su esfuerzo continuo.

Los tesisistas

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo General	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. Justificación social.....	7
1.4.2. Justificación económica.....	8
1.4.3. Justificación Teórica.....	8

1.4.4.	Justificación política administrativa	9
1.4.5.	Justificación Práctica	9
1.4.6.	Justificación Metodológica.....	9
1.5.	Limitaciones de la investigación	10
1.5.1.	Limitación Geográfica.....	10
1.5.2.	Limitación temporal	10
1.5.3.	Limitación metodológica.....	11
1.6.	Delimitación de la investigación	11
1.6.1.	Delimitación espacial	11
1.6.2.	Delimitación temporal	11
1.6.3.	Delimitación teórica	11
1.7.	Diagnóstico de la unidad de estudio	12
1.7.1.	Características de Perú	12
1.7.2.	La cordillera de los andes	13
1.7.3.	Andes peruanos	15
1.7.4.	Características del departamento del Cusco	16
1.7.5.	La cordillera oriental	18
1.7.6.	Características de la provincia de Quispicanchi	19
1.7.7.	Características del distrito de Ocongate	21
CAPITULO II MARCO TEORICO.....		27

2.1.	Antecedentes de la investigación.....	27
2.1.1.	Antecedentes internacionales	27
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	28
2.1.3.	Antecedentes locales	30
2.2.	Bases Teóricas	33
2.2.1.	Teoría de competencias de Spencer y Spencer.....	33
2.2.2.	Modelo de competencias laborales.....	34
2.2.3.	El turismo de aventura.....	35
2.2.4.	El papel de los guías de viajes de aventura	36
2.2.5.	Competencias del guía de viajes de aventura	36
2.2.6.	Dimensiones de las competencias del guía de viajes de aventura.....	36
2.2.7.	Guía de Montaña	43
2.2.8.	Satisfacción del turista.....	45
2.2.9.	Dimensiones de la satisfacción del cliente	48
2.3.	Bases Legales.	51
2.4.	Marco Conceptual	52
CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES.....		58
3.1.	Hipótesis	58
3.1.1.	Hipótesis General	58
3.1.2.	Hipótesis Específicos.....	58

3.2.	Identificación de Variables e Indicadores	58
3.3.	Operacionalización de variables	59
CAPITULO IV METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....		63
4.1.	Alcance de la investigación	63
4.1.1.	Tipo de Investigación	63
4.1.2.	Enfoque de la Investigación	63
4.1.3.	Diseño de la Investigación.....	64
4.1.4.	Nivel de investigación	64
4.2.	Población	64
4.3.	Muestra	65
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.5.	Procesamiento de datos	66
CAPITULO V		67
RESULTADOS		67
5.1.	Resultados Descriptivos	67
5.2.	Resultados Inferenciales	79
5.3.	Resultados Cualitativos	85
CAPITULO VI.....		90
DISCUSIÓN		93
CONCLUSIONES		99
RECOMENDACIONES		102

Bibliografía.....	104
ANEXOS	121
Anexo 1: Matriz de consistencia	122
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.....	124
Anexo 3: Matriz de instrumentos de investigación	127
Anexo 4: Instrumentos de investigación	131
Anexo 5: Agencias de viajes y turismo autorizadas para prestar el servicio de turismo de aventura	145
Anexo 6: Evidencias.....	150

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable competencias del guía de montaña	60
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del turista.....	62
Tabla 3 Agencias de viajes que operan la Cordillera de Vilcanota	65
Tabla 4 Dimensión sostenibilidad	67
Tabla 5 Dimensión habilidades técnicas y primeros auxilios.....	68
Tabla 6 Seguridad y gestión de riesgos	69
Tabla 7 Servicio al cliente y gestión de grupos	70
Tabla 8 Competencias de guías de montaña.....	71
Tabla 9 Fiabilidad.....	73
Tabla 10 Sensibilidad o capacidad de respuesta.....	74
Tabla 11 Seguridad.....	75
Tabla 12 Empatía.....	76
Tabla 13 Elementos tangibles.....	77
Tabla 14 Satisfacción del turista.....	78
Tabla 15 Nivel de correlación entre las variables de Competencias de guías de montaña y Satisfacción del turista.....	80
Tabla 16 Nivel de correlación entre la dimensión Sostenibilidad y la Satisfacción del turista....	81
Tabla 17 Nivel de correlación entre la dimensión de Habilidades técnicas y primeros auxilios, y la Satisfacción del turista.....	82
Tabla 18 Nivel de correlación entre la dimensión de Seguridad y gestión de riesgos, y la Satisfacción del turista.....	83

Tabla 19 Nivel de correlación entre la dimensión de Servicio al cliente y gestión de grupos, y la Satisfacción del turista.....	84
Tabla 20 Matriz de consistencia	122
Tabla 21: Matriz de operacionalización de variable 1	124
Tabla 22: Matriz de operacionalización de variable 2.....	126
Tabla 23: Matriz de instrumentos de investigación.....	127
Tabla 24: Nevado Ausangate	138
Tabla 25: Aguas termales de Pacchanta	139
Tabla 26: Laguna Tikaqocha	140
Tabla 27: Nevado Qampa.....	141
Tabla 28: Nevado Callangate	142
Tabla 29: Laguna Hatun Pucacocha	143
Tabla 30: Nevado Caracol.....	144

Índice de figuras

Figura 1 Mapa político del Perú	13
Figura 2 Formación de la cordillera de los andes.....	14
Figura 3 Cordillera de los andes.....	15
Figura 4 Mapa del departamento del Cusco	17
Figura 5 Cordillera de los Andes del Perú	18
Figura 6 Mapa de la Provincia de Quispicanchi.....	20
Figura 7 Mapa del distrito de Ocongate	21
Figura 8 Figura del modelo servqual.....	50
Figura 9 Dimensión Sostenibilidad	67
Figura 10 Dimensión Habilidades Técnicas y Primeros Auxilios	68
Figura 11 Dimensión Seguridad y Gestión de Riesgos	69
Figura 12 Dimensión Servicio al Cliente y Gestión de Grupos	70
Figura 13 Competencias del Guía de Montaña	72
Figura 14 Fiabilidad	73
Figura 15 Sensibilidad o Capacidad de Respuesta	74
Figura 16 Seguridad	75
Figura 17 Empatía	76
Figura 18 Elementos Tangibles.....	77
Figura 19 Satisfacción del Turista.....	78
Figura 20 Red Semántica de las Competencias del Guía de Montaña y Satisfacción del Turista.....	85
Figura 21 Red Semántica de la Variable Competencias del Guía de Montaña.....	86
Figura 22 Red Semántica de la Variable Satisfacción del Turista	88

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la relación existente entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción de los turistas en la Cordillera del Vilcanota, en el distrito de Ocongate, durante el año 2024. La metodología empleada se enmarcó en un tipo de investigación básica, con un diseño no experimental y de corte transversal, utilizando un enfoque mixto para el análisis de los datos. La muestra estuvo conformada por 111 turistas, a quienes se aplicó un cuestionario, así como 4 representantes de AAVV quienes fueron entrevistados, permitiendo recolectar información clave para la investigación. En el análisis inferencial, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0.522, lo cual revela una relación positiva significativa entre las competencias de los guías y la satisfacción de los turistas. Los resultados descriptivos mostraron que la mayoría de los guías de montaña presentan un nivel medio de competencias, mientras que el 65.77% de los turistas reflejaron un nivel medio de satisfacción en su experiencia. En conclusión, se confirma que el fortalecimiento de las competencias de los guías de montaña tiene una relación directa y positiva en el aumento de la satisfacción de los turistas, lo cual es esencial para el desarrollo sostenible de las actividades de aventura en la Cordillera del Vilcanota.

Palabras clave: Satisfacción del turista, Competencias del guía de montaña, Sostenibilidad, Turismo de Aventura, Montañismo.

ABSTRACT

The general objective of this research was to establish the relationship between the skills of mountain guides and the satisfaction of tourists in the Vilcanota mountain range in the district of Ocongate during the year 2024. The methodology used was framed in a basic research type, with a non-experimental and cross-sectional design, using a mixed approach for data analysis. The sample consisted of 111 tourists, to whom a questionnaire was applied, as well as 4 representatives of AAVV who were interviewed, allowing the collection of key information for the research. In the inferential analysis, a Spearman correlation coefficient = 0.522 was obtained, which reveals a significant positive relationship between guide competencies and tourist satisfaction. The descriptive results showed that most of the mountain guides present a medium level of competencies, while 65.77% of the tourists reflected a medium level of satisfaction in their experience. In conclusion, it is confirmed that strengthening the skills of mountain guides has a direct and positive relationship in increasing tourist satisfaction, which is essential for the sustainable development of adventure activities in the Vilcanota Cordillera.

Keywords: Tourist satisfaction, Mountain guides' competencies, Sustainability, Adventure Tourism, Mountaineering.

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, es crucial comprender las dos variables clave que guiarán el análisis: competencias del guía de montaña y satisfacción del turista. Las competencias del guía de montaña en el contexto de turismo de aventura se refieren a las habilidades y conocimientos que los guías poseen para brindar un servicio seguro, profesional y enriquecedor a los turistas. Esta variable incluye aspectos como la sostenibilidad, seguridad y gestión de riesgos, servicio al cliente, y las habilidades técnicas y primeros auxilios, los cuales son esenciales para garantizar una experiencia positiva del montañismo en la Cordillera del Vilcanota.

Por otro lado, la satisfacción del turista es la percepción global de la experiencia por parte de los visitantes. Este nivel de conformidad se determina mediante la valoración que realiza el visitante respecto al servicio obtenido, tomando en cuenta si este respondió o excedió sus expectativas. Un grado elevado de satisfacción representa un factor decisivo en la lealtad y retorno del turista y mayor desarrollo del turismo de aventura en la región. Asimismo, la relación entre estas dos variables es fundamental, ya que las competencias del guía de montaña tienen un impacto directo sobre la satisfacción del turista. En el contexto de las actividades de aventura en la Cordillera del Vilcanota, las competencias del guía de montaña no solo influyen en la experiencia individual del turista, sino que también afectan la reputación del destino y su capacidad para atraer a más visitantes.

Una vez establecidas estas variables, se inicia la descripción del proceso investigativo, partiendo de la formulación del problema y los fines que orientan el presente estudio.

Capítulo I: Introducción. Este capítulo describe los problemas clave que enfrenta la investigación, centrada en las competencias de los guías de montaña y su impacto en la satisfacción del turista. Se define la importancia de garantizar una experiencia segura y satisfactoria para los

visitantes de la Cordillera del Vilcanota, un lugar de riesgo continuo. Además, se establecen los objetivos generales y específicos, y se justifica la relevancia de la investigación tanto desde una perspectiva social como económica, ya que la satisfacción del turista es un indicador clave del éxito en el turismo de aventura.

Capítulo II: Marco Teórico. Este capítulo revisa los estudios y teorías relacionadas con las competencias de los guías de montaña y la satisfacción del turista. Se exploran modelos teóricos como las competencias laborales de Spencer y Spencer, el modelo Servqual para medir la calidad del servicio, y estudios previos que relacionan el turismo de aventura con la satisfacción del cliente. Estos conceptos proporcionan la base para analizar cómo las competencias en sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riesgos, servicio al cliente y gestión de grupos influyen en la percepción de los turistas sobre su experiencia en las rutas de montañismo de la Cordillera del Vilcanota.

Capítulo III: Hipótesis y Variables. Aquí se presentan las hipótesis centrales de la investigación y las variables clave, como las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista. Las competencias se desglosan en diferentes dimensiones, como sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riesgos y servicio al cliente y gestión de grupos. La satisfacción del turista se medirá a través de una serie de indicadores relacionados con la calidad percibida del servicio recibido. Las hipótesis están formuladas para verificar la relación entre estas dimensiones y la satisfacción general de los turistas.

Capítulo IV: Metodología. Este capítulo describe el diseño no experimental de corte transversal utilizado en la investigación. Se especifica la población y la muestra (111 turistas), y se detallan los instrumentos de recolección de datos, como los cuestionarios estructurados y las entrevistas semiestructuradas. Además, se presentan los métodos estadísticos que se utilizarán para

el análisis, como la correlación de Spearman, que permitirá determinar la relación entre las competencias de los guías de montaña y la satisfacción del turista.

Capítulo V: Resultados y Discusión. En este capítulo se analizan los resultados obtenidos tras la aplicación de las técnicas de recolección de datos. Los resultados inferenciales indicaron un coeficiente de correlación de 0.522, mostrando una relación significativa entre las competencias de los guías y la satisfacción del turista. Además, los resultados descriptivos revelan que el 65.77% de los turistas reportan un nivel medio de satisfacción. Este análisis refuerza la hipótesis de que la mejora en las competencias de los guías está directamente relacionada con un aumento en la satisfacción del turista.

Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente, en este capítulo se concluye que las competencias de los guías de montaña son fundamentales para la satisfacción del turista. También, se recomienda a las agencias turísticas como Vidal Expeditions, Andean Destination, Andean Lodges y Sky High Andes implementar programas de capacitación continua en sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riesgos y servicio al cliente y gestión de grupos para mejorar la experiencia de los turistas. Ante esto, se sugiere la creación de un sistema de monitoreo y evaluación de las competencias de los guías de montaña para garantizar altos estándares en el servicio.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

El turismo mundial está en un proceso de recuperación de los efectos que dejó el COVID-19, según el último Barómetro del Turismo Mundial, 1.400 millones de turistas realizaron viajes internacionales en el año 2024, muchos destinos turísticos acogieron más turistas internacionales que antes de la pandemia, lo que indica que el turismo se está recuperando y pronto va a superar los niveles pre pandemia. Este crecimiento va a continuar durante el 2025, lo que impulsará un crecimiento económico en los destinos turísticos consolidados e incipientes (ONU Turismo, 2025).

La Asociación de Comercio de Viajes de Aventura mediante el Índice de Desarrollo del Turismo de Aventura (ATDI) ha evaluado 186 destinos durante el año 2024 en nueve pilares clave: desarrollo sostenible, seguridad, salud, resiliencia climática, recursos culturales y naturales, emprendimiento, infraestructura e imagen. Según el Fondo Monetario Internacional existen dos tipos de economías en el mundo, las economías avanzadas y las economías emergentes o en vías de desarrollo, en este estudio se ha logrado identificar a los países referentes en turismo de aventura, dentro de las economías avanzadas se encuentran liderando Alemania, Francia y Suiza y dentro de las economías en vías de desarrollo están Costa Rica, Chile y Tailandia como destinos turísticos líderes en turismo de aventura. El Perú se encuentra en el sexto lugar dentro de la categoría de economías emergentes en este estudio, lo que indica que como destino turístico de aventura se necesita mejorar (ATTA, 2025).

El ser humano por naturaleza siempre ha anhelado conquistar las diferentes montañas alrededor del mundo, esa ambición de querer llegar a lo más alto ha terminado en más de una ocasión en desenlaces fatales, un ejemplo es el caso de los montañistas George Mallory y Andrew Irvine, en su intento de ser los primeros en escalar la montaña más alta del mundo que es el Monte Everest con 8 848 metros de altitud, desapareció en 1924, no se sabe con exactitud si lograron hacer cumbre. Las montañas son escenarios impresionantes y únicos para realizar prácticas de turismo de aventura, pero existen riesgos objetivos y subjetivos en todo momento, donde los guías de montaña y los participantes son conscientes y aceptan esa condición. A lo largo de los años los humanos han dependido de guías para realizar un ascenso a la montaña. Los guías desempeñan muchas funciones en los servicios que brindan, son responsables de salvaguardar la sostenibilidad social, ambiental y económica de las comunidades y ecosistemas donde llevan a cabo el guiado, deben estar capacitados para minimizar los riesgos y garantizar la seguridad de los participantes y deben otorgar un servicio de calidad (Recharte, 2021).

El Perú alberga un sistema de glaciares muy extenso de zona tropical, con cadenas montañosas importantes como, la Cordillera Blanca en el departamento de Ancash, donde encontramos nevados como: Huascarán, Huandoy, Alpamayo, Chopicalqui, Pisco, Vallunaraju, entre otros. La Cordillera Huayhuash en los departamentos de Ancash, Huánuco y Lima, donde encontramos los nevados: Yerupajá la segunda montaña más alta del Perú y Siula Grande que ganó fama por una obra que se denomina Tocando el Vacío escrito por el montañista Joe Simpson. Un gran número de turistas que visitan estas cadenas montañosas lo hacen con el propósito de practicar Hiking, Trekking y Montañismo (Recharte, 2021).

El Perú ha sido testigo de diversos accidentes. Uno de ellos ocurrió en el año 2023, cuando una expedición al nevado Huascarán de dos turistas franceses, un par de portadores y un guía de

montaña fue sorprendida por una avalancha, en la zona peligrosa conocida como La Garganta, donde previamente ocurrieron tragedias similares. Este incidente marcó uno de los primeros accidentes del año. Por otro lado, en 2016, una expedición conformada por nueve montañistas, incluyendo españoles, mexicanos y peruanos, también fue arrastrada por un alud en la misma área, que es frecuentemente afectada por deslizamientos y avalanchas. (Asociación de Guías de Montaña del Perú, 2023).

En el departamento del Cusco se encuentra una cadena montañosa importante perteneciente a la parte oriental de los Andes centrales del Perú, la Cordillera del Vilcanota alberga los nevados: Ausangate (6 384 m.s.n.m.), Callangate (6 100 m.s.n.m.), Chumpe (6 100 m.s.n.m), Yayamari (6 050 m.s.n.m.), Mariposa (5 840 m.s.n.m.), Qampa (5, 500 m.s.n.m.), Qolquepunku (5 350 m.s.n.m.), entre otros. Desde hace muchos años la Cordillera de Vilcanota viene siendo el escenario ideal para practicar diferentes modalidades del turismo de aventura como: Hiking, Trekking, Escalada y Montañismo (Recharte, 2021).

El día 10 de junio del 2012 a las 3 de la mañana, los montañistas españoles Mikel López y Ana María López, junto al guía peruano Ñosy Dueñas del AGOEMA, fueron alcanzados por una avalancha en la base de la pared de 200 metros por la ruta tradicional del nevado Ausangate 6 384 m.s.n.m. ubicado en Cusco, en la cordillera Vilcanota, donde fallecieron el turista español Mikel López y el guía peruano Ñosy Dueñas, Ana Maria López pudo sobrevivir y pudo bajar al campo morrena para informar a sus porteadores del suceso, que rápidamente fueron en busca de ayuda a la localidad de Pacchanta para contactar a montañistas locales e informar a la AGMP región Cusco para que facilite a sus asociados para iniciar las labores de rescate (Desnivel, 2012).

En la Cordillera del Vilcanota, la falta de conocimiento en las diferentes competencias del guía de montaña, por la formación deficiente en las instituciones de educación superior en temas

de Turismo de Aventura, también el poco interés de buscar capacitaciones por parte de los guías, está afectando negativamente en la satisfacción de los turistas que realizan montañismo y otras complementarias como hiking y trekking. Esta deficiencia se manifiesta en varias dimensiones clave.

En cuanto a la sostenibilidad, los guías no están aplicando prácticas sostenibles adecuadas, lo que resulta en un impacto negativo en el medio local. Hay una evidente falta de conocimiento sobre la preservación de la flora y fauna, manejo de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, protección de los recursos hídricos, uso de senderos de caminata y enseñanza de prácticas positivas a la población local.

Las habilidades técnicas y primeros auxilios de los guías también son insuficientes. Muchos carecen de las habilidades técnicas específicas y universales necesarias para garantizar una experiencia satisfactoria a los clientes que están bajo su liderazgo. Además, sus niveles de entrenamiento en primeros auxilios son deficientes, cursos de pocas horas, otorgadas por las entidades gubernamentales, lo que resulta en una respuesta deficiente ante emergencias y urgencias. La Wilderness Medical Society y ATTA recomiendan que los guías de montaña tengan una certificación de primer respondiente en zona agreste (WFR) o de Técnico en Emergencias Médicas en Zonas Agrestes (WEMT), cursos conocidos internacionalmente por personas que realizan actividades al aire libre.

En términos de seguridad y gestión de riesgos, los guías no logran identificar, analizar y dar tratamiento a los riesgos, lo que aumenta la probabilidad de incidentes y accidentes, y después no tener idea de que procedimientos realizar cuando suceden estos, lo cual lleva a la toma de decisiones equivocadas. La ausencia de protocolos de seguridad y gestión de riesgos agrava aún más esta situación.

El servicio al cliente es otra área problemática. La falta de habilidades de comunicación y trato con el cliente está llevando a malas experiencias turísticas. Los guías no están preparados para resolver problemas y quejas de manera efectiva y oportuna.

Finalmente, en la gestión de grupos, los guías muestran una clara incompetencia en la organización y liderazgo de grupos, lo que causa desorden y falta de coordinación durante las actividades. Esta dificultad para manejar dinámicas de grupo, entender sus motivaciones y expectativas afecta negativamente su experiencia.

Por otro lado, si no se implementan mejoras, se espera un deterioro progresivo en varios aspectos. A corto plazo, aumentarán las quejas y malas críticas en plataformas de reseñas y redes sociales. La satisfacción de los turistas disminuirá, resultando en una menor tasa de recomendaciones y visitas repetidas. A mediano plazo, se observará una reducción significativa del número de turistas que eligen la Cordillera del Vilcanota como destino. Esta situación provocará una pérdida de ingresos para las empresas turísticas locales y para la comunidad en general. A largo plazo, la reputación del destino se deteriorará tanto a nivel nacional como internacional.

Para mejorar esta situación, es crucial implementar una serie de acciones. En primer lugar, se deben organizar programas de capacitación continua en prácticas sostenibles para los guías, fomentando el respeto por el medio ambiente y comunidades locales, y que los guías de montaña inculquen estas prácticas a sus turistas.

En cuanto a las habilidades técnicas y de primeros auxilios, es necesario sensibilizar para que realicen cursos y talleres regulares para mejorar estas competencias. Establecer certificaciones obligatorias garantizará que todos los guías tengan conocimientos actualizados.

En el ámbito de la seguridad y gestión de riesgos, es esencial desarrollar y estandarizar protocolos de seguridad y que los guías de montaña conozcan y sepan aplicarlos. La realización de capacitaciones y simulacros periódicos asegurará que los guías puedan tomar decisiones adecuadas según sus protocolos durante una eventualidad.

Para optimizar el servicio al cliente, se debe capacitar a los guías en habilidades de comunicación, resolución de conflictos, interpretación de la historia natural y cultural y reconocer el perfil del turista y sus necesidades. Implementar un sistema de retroalimentación permitirá mejorar continuamente el servicio ofrecido. En términos de gestión de grupos, se debe desarrollar habilidades de liderazgo y gestión de grupos a través de talleres y prácticas de conducción y técnicas de guiado. Lo que maximizará satisfacción en todos los participantes.

Finalmente, es fundamental establecer unos indicadores de desempeño y satisfacción del turista para evaluar la funcionalidad de las medidas implementadas. Realizar encuestas periódicas a los turistas permitirá recoger feedback y ajustar las estrategias según sea necesario. Colaborar con instituciones académicas y organizaciones turísticas asegurará una mejora continua en las competencias de los guías de montaña.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?

¿Cuál es la relación entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?

¿Cuál es la relación entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?

¿Cuál es la relación entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. *Objetivo General*

Determinar la relación que existe entre las competencias de los guías de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

1.3.2. *Objetivos específicos*

Identificar la relación entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Identificar la relación entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Identificar la relación entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Identificar la relación entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. *Justificación social*

El objetivo del actual estudio es determinar la relación entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista, lo cual contribuirá a responder a los principales desafíos en

la seguridad de los turistas y trabajadores al enfocarse en las competencias de los guías de montaña, promoviendo al mismo tiempo la profesionalización del sector. Esto ayudará a mejorar el montañismo en la Cordillera de Vilcanota, lo que aumentará la satisfacción del turista.

1.4.2. Justificación económica

El presente estudio radica en que las competencias del guía de montaña influyen directamente en la experiencia y seguridad de los turistas, aumentando su satisfacción y promoviendo recomendaciones positivas. Esto, a su vez, fortalece la economía local mediante el aumento de ingresos por servicios turísticos y la creación de empleos directos e indirectos, lo cual es esencial para el desarrollo económico y sostenible del destino.

1.4.3. Justificación Teórica

El estudio se basará en la necesidad de investigar las teorías establecidas a las competencias del guía de montaña y la satisfacción de los turistas, utilizando el marco teórico de las competencias básicas de los guías de viajes de aventura y la satisfacción del cliente, esta investigación analizará el potencial de los guías de montaña y sus competencias como, sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riesgos y servicio al cliente y gestión de grupos para aumentar la satisfacción de los turistas durante las expediciones, mediante la mejora de su percepción en las diferentes competencias. Esta investigación se propone llenar la brecha respecto al impacto específico de las competencias del guía de montaña en la satisfacción del turista, al reducir la disparidad, además de aumentar los conocimientos académicos, la investigación aportará valiosas ideas que podrán utilizarse para perfeccionar las técnicas de conducción, habilidades técnicas y en primeros auxilios, aplicación de prácticas sostenibles, y servicio al cliente adecuado, de esta forma buscar la satisfacción del turista que realiza montañismo en la Cordillera del Vilcanota.

1.4.4. Justificación política administrativa

Este estudio tendrá justificación política administrativa en virtud de que las competencias del guía de montaña tienen importancia política y administrativa, además de ser una cuestión de satisfacción y seguridad de los consumidores. El respaldo de esta formación vital mediante la aplicación de políticas demuestra la responsabilidad de las autoridades con la seguridad, la sostenibilidad y la calidad del servicio. Al abogar por unas normas de formación rigurosas, se pueden cultivar metodologías óptimas dentro del sector, mejorando así la reputación del destino, fomentando un crecimiento económico responsable con el medio ambiente y garantizando un entorno seguro tanto para los visitantes como para los guías. Esta tesis proporcionará un marco esencial para comprender las ramificaciones de dicha formación y puede servir de base para futuras políticas y estrategias que busquen mejorar la sostenibilidad y competitividad del montañismo a escala local y global.

1.4.5. Justificación Práctica

La justificación práctica de la investigación se basará en las competencias del guía de montaña y su incidencia en la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, es crucial para mejorar el montañismo como actividad turística, aumentar la seguridad, promover el turismo sostenible y fomentar el desarrollo económico local. El cumplir las competencias del guía de montaña garantizará experiencias seguras y enriquecedoras, lo que eleva la satisfacción del turista y mejora el prestigio del destino. Además, un servicio turístico de calidad puede atraer a más visitantes, incrementar los ingresos locales y crear más empleos.

1.4.6. Justificación Metodológica

La metodología de investigación empleada en esta investigación será mixta. Esta decisión se justifica por la necesidad de comprender no sólo los aspectos técnicos de las competencias del

guía de montaña, sino también las percepciones cualitativas del grado de satisfacción de los clientes. Dado que se construirán instrumentos para medir las variables, a través de sus dimensiones e indicadores, los cuales serán examinados por validadores que otorgarán su autorización para su posterior uso. Es posible que los futuros investigadores que presenten investigaciones relacionadas con el tema hagan uso de esos instrumentos y los modifiquen en consecuencia. Las regulaciones específicas del turismo activo deben tener en cuenta la calidad técnica de las empresas de turismo activo, factores como seguridad, medio ambiente, entidad, cliente, recursos humanos, actividad y recursos materiales son de suma importancia Mediavilla (2014). La satisfacción del turista de aventura juega un papel importante en la selección de un destino turístico, por lo tanto, un producto de turismo hoy en día debe tener un valor adicional además del beneficio económico para que el visitante tenga una experiencia realmente satisfactoria y acorde a sus necesidades (Galindo & Bravo, 2008).

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Limitación Geográfica

El trabajo de investigación se realizó en la Cordillera de Vilcanota, distrito de Ocongate, donde se presentaron ciertas limitaciones, debido a lo agreste del lugar, lejanía, clima y costos para organizar expediciones.

1.5.2. Limitación temporal

El trabajo de investigación, tuvo limitaciones de tiempo porque había cruces con los horarios laborales y ocupaciones individuales que impedían emplear al 100 % el tiempo para elaborar la tesis.

1.5.3. Limitación metodológica

Una de las varias limitaciones fue la inexperiencia para la realización de la investigación y la limitada información en el país acerca del tema, se usó información importante en el idioma inglés. Además, existió la falta de colaboración de turistas y responsables de agencias de viajes en las encuestas y entrevistas para no brindar información para esta investigación.

1.6. Delimitación de la investigación

1.6.1. Delimitación espacial

Este trabajo de investigación se desarrolló en la Cordillera de Vilcanota, que abarca las localidades de Ausangate, Tinke, Ccoñamuro, Pinchimuro, Lauramarca, Upis, Pacchanta, Pukarumi, Canllipampa del distrito de Ocongate, provincia de Quispicanchi, región Cusco. las rutas que se consideran son: Ausangate Trek y ascensos a los nevados Ausangate, Caracol, Puka Punta, Tinke, Pacchanta, Qolquepunku, Mariposa y Qampa, que son las montañas más comerciales. También, los turistas que recibieron las encuestas fueron los que tomaron los servicios de las diferentes agencias de viaje que ofrecen sus servicios para realizar ascensos a las diferentes montañas en la Cordillera de Vilcanota, por lo cual, la delimitación espacial son también la cantidad total de agencias de viajes.

1.6.2. Delimitación temporal

Este trabajo de investigación se desarrolló desde el mes de enero del 2024 hasta diciembre del 2024.

1.6.3. Delimitación teórica

Este trabajo de investigación se dedicó en la inspección de la teoría de las competencias y sus dimensiones de acuerdo a diferentes autores, de igual manera, se abordó la teoría de la

satisfacción. Con fuentes de la ONU Turismo, ATTA, UIAA, MINCETUR, APTAE. Se ha revisado muchos antecedentes en el ámbito internacional y nacional.

1.7. Diagnóstico de la unidad de estudio

1.7.1. Características de Perú

El Perú es el tercer país más extenso de Sudamérica que cuenta con una extensión de 1 285 215, 60 km², está ubicado en los paralelos 00° 01' 48'' latitud sur y 18° 20' 51'' latitud sur. En los meridianos 68° 39' 27'' Long. W. y 81° 19' 34.5'' Long. W. Limita con Chile por el sur, con Ecuador y Colombia por el norte, por el oeste con el Mar peruano y por el este con Bolivia y Brasil (Molina, 2013).

Las Regiones Naturales del Perú

- Costa: ocupa el 12.5 % del territorio Nacional.
- Sierra: ocupa el 30.2 % del territorio nacional.
- Amazónica: ocupa el 57.3 % del territorio nacional.

Figura 1*Mapa político del Perú**Nota.* Fuente Geo Perú**1.7.2. La cordillera de los andes**

Este sistema montañoso sudamericano se trata de una extensa cadena montañosa que se extiende de sur a norte, paralela a las costas del Océano Pacífico, con una longitud aproximada de 8,500 kilómetros. Atraviesa por los territorios de Argentina, Chile, Bolivia, Perú, Ecuador, Colombia y Venezuela. Tiene numerosos picos que alcanzan los 6000 metros. (Molina, 2013).

Geología

Se ha levantado por la subducción de la Placa oceánica de Nasca, por debajo de la Placa continental Sudamericana

Figura 2

Origen de la cordillera de los andes



Nota. Fuente Benjamín Ao Celedon (2011).

Extensión:

- Andes del Norte o Septentrionales
- Andes del Centro o Centrales
- Andes del Sur o Australes

Figura 3*Cordillera de los andes*

Nota. Fuente de concepto.

1.7.3. *Andes peruanos*

La subducción de placas tectónicas es un proceso de hundimiento de una placa litosférica con otra en un punto de convergencia, según la teoría de tectónica de placas.

- **Andes del Norte:** Se divide en una Cordillera Occidental Central y Oriental.

- **Andes del Centro:** Se divide en una Cordillera Occidental, Central y Oriental.
- **Andes del Sur:** Se divide solo en una Cordillera Occidental y Oriental.

Montañas más importantes en los Andes Peruanos:

- Huascarán 6757 m.s.n.m
- Yerupajá 6634 m.s.n.m.
- Coropuna 6425 m.s.n.m.
- Huandoy 6395 m.s.n.m.
- Ausangate 6384 m.s.n.m.
- Chopicalqui 6354 m.s.n.m.
- Salkantay 6272 m.s.n.m.
- Alpamayo 5947 m.s.n.m.
- Misti 5822 m.s.n.m.

1.7.4. Características del departamento del Cusco

El departamento del Cusco está ubicado en la parte SE del Perú, la superficie total del departamento es de 72 364,00 km² representa el 5.6 % del territorio nacional. El punto más alto es el Nevado Ausangate 6384 m.s.n.m. y el punto más bajo se ubica en la Provincia de La Convención a 180 m.s.n.m. Su territorio abarca la cordillera de los andes, selva alta y selva baja. Sus coordenadas geográficas con los que limita son:

- 11° 10' 48'' y 15 20' 24'' Lat. S.
- 70° 19' 23'' y 73 56' 38'' Long. W.

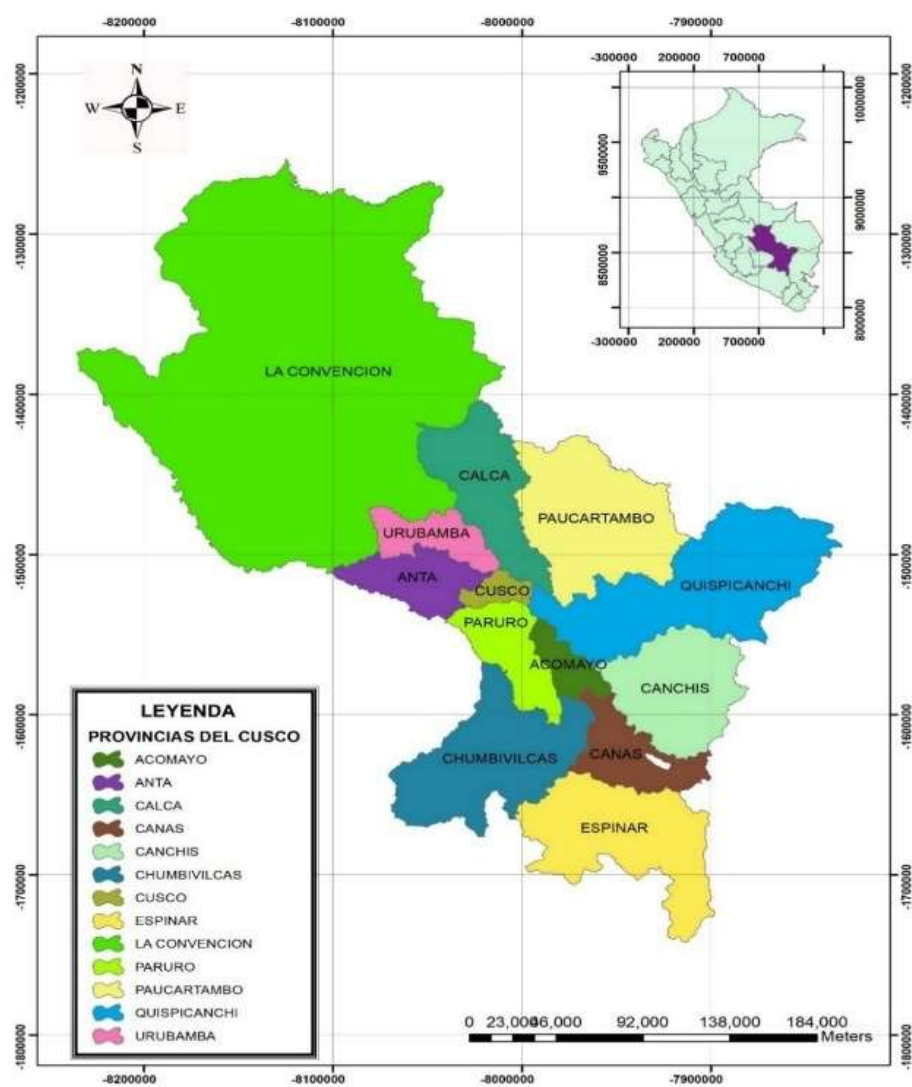
Límites

- N: Ucayali
- NE: Junín

- NW: Madre de Dios
- S: Arequipa
- E y SE: Puno
- W: Ayacucho.
- SW: Apurímac.

Figura 4

Mapa del departamento del Cusco



Nota. Fuente mapas Perú

1.7.5. La cordillera oriental

Actualmente la cordillera oriental no posee las impresionantes altitudes de la Cordillera Occidental, esto se debe a que la Cordillera Oriental ha sido vigorosamente recortada y desgastada por los ríos que, después de drenar la alta planicie andina, vierten sus aguas en la llanura amazónica (Molina, 2013).

Figura 5

Cordillera de los Andes del Perú



Nota. Fuente Wikipedia

Cadena de Vilcabamba

Esta cadena está alineada en dirección SE a NW. Por su flanco oriental se desplazan los ríos afluentes del Vilcanota. Las mayores elevaciones de esta cadena son: El Nevado Salkantay (6272 m.), Pumasillo (6070 m.) y el Sacsarayoq (6050 m.).

La Cadena de Vilcanota

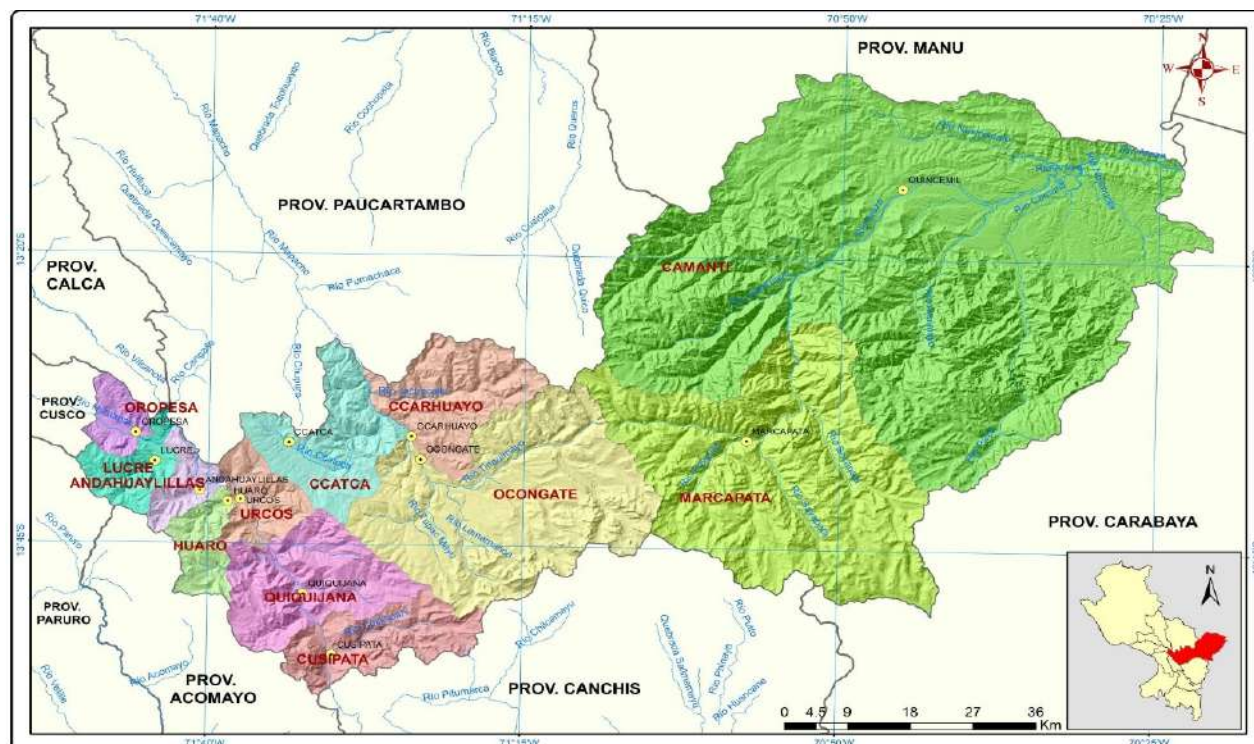
Se desplaza también en dirección SE A NW. En esta cadena se presentan la mayor cantidad de glaciares de la región, siendo los picos más elevados el Ausangate (6384 m.), Callangate (6100 m.), Chumpe (6150 m.), Yayamari (6050 m.), Quellcaya (5650 m.), Sawasiray (5818 m.), La Verónica (5890 m.), Chicón (5500 m.), Pumahuanca (5350 m.).

1.7.6. Características de la provincia de Quispicanchi

Es una de las trece provincias que pertenece el departamento del Cuzco, tiene como limites: por el Norte con la provincia de Paucartambo y la provincia de Manu en el departamento de Madre de Dios, por el Este con la provincia de Carabaya en el departamento de Puno, por el Sur con la provincia de Canchis y Acomayo y por el Oeste con la provincia del Cusco y Paruro (Municipalidad Provincial de Quispicanchis, 2025).

Figura 6

Mapa de la Provincia de Quispicanchi



Nota. Fuente Edwin Molina Porcel (2022) Atlas Geográfico del Cusco

Área

La provincia de Quispicanchi abarca una superficie total de aproximadamente 7,564.75 km², siendo una de las provincias más extensas en territorio del departamento del Cusco.

Altimetría

La altitud de la provincia varía significativamente debido a su topografía accidentada, que abarca desde zonas altoandinas hasta sectores selváticos en la ceja de selva.

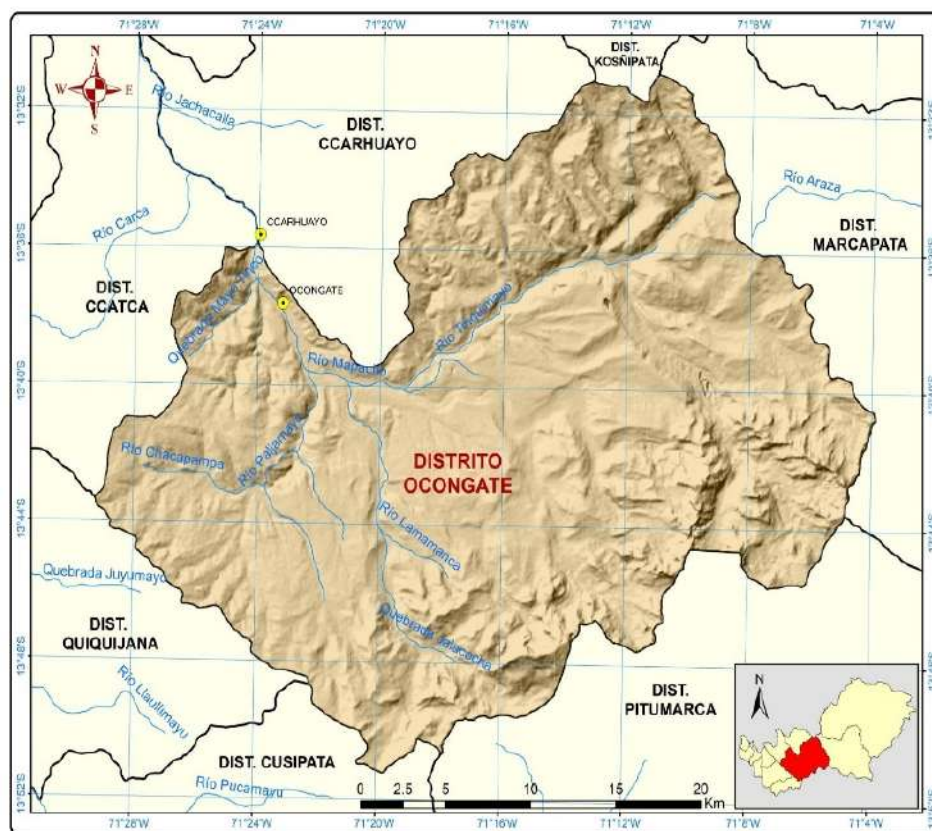
- **Capital provincial (Urcos):** aproximadamente 3,150 m s.n.m.

Rangos altitudinales: desde los 600 m s.n.m. en zonas bajas de selva alta hasta los 6 384 m s.n.m. en el Ausangate en piso altitudinal Rit'i.

1.7.7. Características del distrito de Ocongate

Figura 7

Mapa del distrito de Ocongate



Nota. Fuente Edwin Molina Porcel (2022) Atlas Geográfico del Cusco

Ubicación

El distrito de Ocongate es uno de los 12 distritos de la Provincia de Quispicanchi, en el departamento del Cusco. está al SE de la ciudad del Cusco, se ubica en las faldas de la Cordillera Oriental de los Andes, Cadena del Vilcanota.

Las coordenadas geográficas en la plaza principal de Ocongate son:

- 13° 37' 45'' Latitud S.
- 71° 23' 10'' Longitud W.

Área

El área del distrito de Ocongate es de 952.66 km^2 .

Altimetría

El distrito de Ocongate se encuentra en los siguientes pisos altitudinales, sistematizados por De Olarte para el departamento del Cusco, citado por (Molina, 2013, pág. 133): Transición, Puna y Rit'i, con altitudes que fluctúan 3500 y 6384 m. La ciudad de Ocongate se halla a 3530 m. de altitud.

Limites

El distrito de Ocongate limita por el:

- **Norte:** Con los distritos de Ccarhuayo y Kosñipata.
- **Sur:** Con los distritos de Cusipata y Pitumarca.
- **Oeste:** Con los distritos de Ccatca y Quiquijana.
- **Este:** Con el distrito de Marcapata.

Ley de Creación

El distrito de Ocongate de la provincia de Quispicanchi y región Cusco, fue creado mediante ley transitoria del 02 de enero de 1857, durante el gobierno del presidente Ramón Castilla y Marquesado en cumplimiento al acuerdo de la convención Nacional de 1856 (Congreso de la República, 2020).

Población

Tiene una población aproximada de 15 223 habitantes según el último CENSO del año 2017.

Clima

El distrito de Ocongate está ubicado en tres pisos altitudinales cada uno con clima diferente, Transición con un clima Mesotropical Subhúmedo, Puna y Rit'i con un clima Criorotropical Subhúmedo.

Hidrología

Río Mapacho: Comprende desde la unión de los ríos Tinke y Upismayu, recorre entre las provincias de Quispicanchi, Paucartambo, Calca y La Convención, del departamento de Cusco en dirección SE a NW. Es el más importante del distrito de Ocongate, el río pasa por las localidades de Ocongate, Carhuayo, Paucartambo, Challabamba, Pasto Grande, Vilcabamba, Estrella, Penetración Yavero y a partir de ahí lleva el nombre de Yavero que desemboca en el río Vilcanota por la margen derecha (Molina, 2013).

Río Upismayu: Nace en la laguna de Upis a 4600 m. de altitud, atraviesa las localidades de Upis y Lauramarca y se une con el río Tinke para formar el Mapacho.

Río Tinke: Nace en la Laguna de Singrenacocha a 4350 m. de altitud, atraviesa las localidades de Mahuayani, Pampacancha y Tinke y se une con el río Upismayu para formar el río Mapacho.

Laguna Ampatune: Está situada a una altitud de 4260 m. de altitud, en la comunidad de Mallma.

Laguna Upis: Se encuentra a 4600 m. de altitud en la Comunidad de Upis, su formación proviene de los deshielos del Nevado Ausangate.

Laguna Azulqocha: Se encuentra a 4550 m. de altitud, en la comunidad de Pacchanta. Sus aguas provienen del Nevado Ausangate.

Laguna Otorongoqocha: Se encuentra a 4630 m. de altitud en el Anexo Pacchanta, sus aguas provienen del Nevado Ausangate y Mariposa.

Laguna Qomerqocha: Se encuentra a 4650 m. de altitud en el Anexo Pacchanta, sus aguas provienen del Nevado Tinke.

Laguna Pucaqocha: Se encuentra a 4700 m. de altitud en el Anexo Pacchanta en la famosa ruta de Hiking circuito de las 7 lagunas.

Flora y Fauna:

Flora:

- Eucalipto (*Eucalyptus globulus*)
- Pino (*Pinus sylvestris*)
- Molle (*Schinus molle*)
- Kantu (*Cantua buxifolia*)
- Chachacomo (*Escallonia resinosa*)
- Queuña (*Polilepis*)
- Capulíes (*Prunus serotina*)
- Chillca (*Baccharis latilofia*)
- Ceticio (*Cytisus scoparius*)
- Ichu (*Stipa ichu*)
- Yareta (*Azorella compacta*)

Fauna:

- Vicuña (*Vicugna vicugna*)
- Vizcacha (*Lagidium viscacia*)
- Venado Andino (*Hippocamelus antisensis*)

- Carpintero Andino (*Colaptes rupicola*)
- Cara Cara Andino (*Phalcoboenus megalopterus*)
- Gaviota Andina (*Chroicocephalus serranus*)
- Ibis de Puna (*Plegadis ridgwayi*)
- Ganso Wallata (*Orossechen melanopterus*)
- Pato de Puna (*Spatula puna*)
- Parihuana. (*Phoenicopterus chilensis*)
- Zorro Andino (*Lycalopex culpaeus*)

Actividades Económicas

Ganadería: El potencial pecuario del distrito es notable, especialmente en alpacas, ovinos y vacunos, que tradicionalmente ha sido fuente de riqueza del distrito, por encima de los 3500 m. y hasta cerca a los nevados.

Agricultura: Se caracteriza principalmente por la producción de papa, oca, cebada, legumbres (habas, arvejas, tarwi) y hortalizas, en su mayoría para el consumo familiar.

Comercio: Desde tiempos pasados el distrito de Ocongate, ha sido un lugar importante para muchos centros poblados y comunidades de la provincia de Quispicanchi y Paucartambo que necesitan vender sus productos agrícolas y ganaderos, para luego comprar productos de primera necesidad para sus hogares. Actualmente la localidad de Ocongate cuenta con diferentes centros de comercio. Y su feria dominical actual es una de las más notables de la región, donde llegan pobladores de las diferentes partes de la provincia de Quispicanchi y Paucartambo.

Turismo: La actividad turística en las últimas décadas ha sido notoria, los recursos turísticos naturales con las que cuenta llaman la atención de muchos turistas que buscan realizar actividades al aire libre como: Hiking, Trekking, Escalada y Montañismo.

Principales Recursos y/o Atractivos Turísticos

- Baños Termales de Pacchanta
- Baños Termales de Upis
- Nevado Ausangate
- Nevado Jampa
- Nevado Mariposa
- Nevado Tinke
- Nevado Pacchanta
- Nevado Callangate
- Nevado Pukapunta
- Nevado Qolquepunku
- Laguna Upisqocha
- Laguna Azulqocha
- Laguna Hatun Pucacocha
- El Señor de Qoyllurit'i
- Iglesia San Pablo de Ocongate

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

De acuerdo a Rodriguez (2021) en su estudio “Análisis de la satisfacción del cliente de las operadoras de turismo en los deportes de aventura del cantón Baños de Agua Santa” que tuvo como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los deportes de aventura ofrecidos por los operadores turísticos de dicho Cantón. En este estudio se dio prioridad a un enfoque mixto, se usó un nivel descriptivo. Además, se proporcionó una descripción del carácter de la relación entre las variables de estudio en la presente investigación, con una muestra de 140 datos, se obtuvo que, una mayoría significativa de los visitantes, concretamente el 79,3%, declaró haber recibido un trato excelente al solicitar información al operador turístico, un 65% considera que la información que recibe del operador turístico es de excelente calidad, la mayoría de los encuestados (47,1%) indica que los métodos de pago aceptados por los operadores turísticos son estándar, y una proporción notable de los visitantes encuestados en la ciudad de Baños de Agua Santa (45%) se muestra satisfecha con la seguridad percibida en los deportes de aventura, luego de realizado el estudio. Se determina que existe abundante literatura sobre la calidad en los servicios turísticos, la cual puede servir como punto de partida para analizar el contexto del cantón Baños de Agua Santa, a partir de ello, y mediante un estudio adecuado, es posible aplicar modelos de gestión de calidad enfocados en la práctica de deportes de aventura, con el objetivo principal de lograr la satisfacción de los visitantes y, en consecuencia, fortalecer el posicionamiento del cantón como un destino destacado en este tipo de turismo.

Aragón (2016) en su investigación “Influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos el caso de Barcelona” tuvo como objetivo principal conocer qué tipo de relación e influencia existe entre el servicio de guiado turístico y, la calidad y sostenibilidad del destino turístico Barcelona. La metodología utilizada fue de enfoque mixto de tipo descriptivo a una población de 251 turistas, los instrumentos usados fueron un cuestionario de 17 preguntas. Los resultados encontrados nos muestran una clara satisfacción con el servicio brindado por el guía basándose en sus habilidades y conocimiento teniendo un 68% entre los valores 9 a 10 de la escala de satisfacción, mientras que en el tema de sostenibilidad obtuvieron respuestas muy homogéneas entre todos los valores. Como conclusión se confirmó la relación intrínseca de los guías de turismo con la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos.

Otero (2016) en su estudio “Satisfacción con un destino turístico: Una investigación en Villavicencio (Colombia)” tuvo como principal objetivo Analizar los niveles de satisfacción de Villavicencio como destino turístico, a partir de las valoraciones realizadas por los turistas y por los residentes, este trabajo de investigación es de tipo cuantitativa, en él se utilizó el nivel correlacional, esta investigación tuvo una muestra de 871 para recolectar los datos se usó cuestionarios con preguntas de escala Likert. En sus resultados obtuvo que el 70% de los turistas y residentes tienen una satisfacción de Villavicencio como destino turístico, en conclusión, la satisfacción global manifestada entre residentes y turistas al desarrollar actividades de recreo y ocio, fluctúa entre buena o muy buena.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Balcázar (2023) en su tesis “Satisfacción de los turistas extranjeros que visita los circuitos turísticos de la provincia de Cajamarca, 2019 - 2020 y propuesta de mejora” tuvo como finalidad

evaluar el grado de satisfacción de los turistas internacionales que han visitado las rutas turísticas de la provincia de Cajamarca durante el periodo 2019 – 2020. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, con un diseño no experimental, además se emplea un método analítico, con una muestra de 117 turistas extranjeros. En sus resultados se obtuvo que Estados Unidos es el país que más visitantes recibe en los circuitos turísticos de la provincia de Cajamarca, con un 23% del total. Asimismo, más de la mitad de los turistas extranjeros que visitan estos circuitos lo hacen con fines vacacionales, constituyendo el 65% del total. Adicionalmente, el 52% de los turistas extranjeros manifiesta satisfacción con los servicios brindados por las empresas hoteleras. También se evidencia que el 46% de los turistas extranjeros que visitan los circuitos turísticos están satisfechos con la variedad de itinerarios ofrecidos, cumpliendo con sus expectativas, concluyendo que las vías de acceso que conducen a los atractivos turísticos de los circuitos en la ciudad de Cajamarca no satisfacen completamente a los visitantes, debido a que algunos tramos presentan caminos de trocha en mal estado, dificultando el ingreso a determinados destinos.

Ramirez (2019) en su tesis “Nivel de satisfacción del visitante en la práctica del turismo de aventura (modalidad escalada) en la Cascada Velo de las Ninfas Tingo María – 2019” , tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los visitantes respecto a la implementación del turismo de aventura y sostenibilidad, específicamente el componente de escalada, en la cascada Velo de las Ninfas en el municipio de Tingo Ninfas, Tingo María, en el año 2019, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de diseño transversal y no experimental, por otro lado en la fase de recolección de datos del estudio se empleó la técnica de encuesta, siendo el cuestionario el instrumento utilizado, con una muestra de 266 visitantes. En sus resultados se obtuvo que un 20% de los encuestados se mostró satisfecho con los servicios higiénicos ofrecidos en la atracción, un 43% se mostró satisfecho con las vías de acceso a la atracción, el 73% se mostraron muy

satisfechos con la información facilitada por el guía sobre la atracción, mientras que el 38% consideró ambiguas las respuestas del guía a las preguntas planteadas, fue posible evidenciar que el grado de satisfacción de los visitantes respecto al servicio de guiado en la modalidad de turismo de aventura (específicamente escalada) en la cascada Velo de las Ninfas, en la ciudad de Tingo María – 2019, se ubica en el nivel de “satisfecho” dentro de una escala de cinco niveles. Los factores que mayor influencia ejercieron fueron: la calidad de la información proporcionada por el guía sobre el atractivo (historia, fauna, entre otros), con un 59%; las instrucciones prácticas para realizar la actividad de escalada, con un 34%; y la asistencia continua del guía ante cualquier consulta, con un 52%, todos reflejando un nivel satisfactorio.

Rosario y Yupanqui (2018) en su estudio “Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero que realiza el recorrido del Camino Inka, distrito de Machupicchu, Región Cusco, año 2018” tuvo como finalidad determinar el Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero que realiza el recorrido de Camino Inka, distrito de Machupicchu, Región Cusco, año 2018, donde el uso de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de tipo descriptivo, se consideró una muestra de 265 turistas extranjeros, se hicieron uso de cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos indicaron que 89% de los turistas están totalmente satisfechos con el servicio de guía durante su recorrido, el 9% está satisfecho con el servicio. La conclusión a la que llegaron fue que los turistas extranjeros se encuentran muy satisfechos con el recorrido en la Red de camino Inka, resaltando la buena experiencia compartida con el guía de turismo.

2.1.3. Antecedentes locales

Según Cruz y Rodriguez (2018) en su tesis “Inversión en el capital humano para la satisfacción del turista en la agencia de viajes Alpaca Expeditions” tuvo como objetivo principal establecer hasta qué punto la inversión en capital humano influye en la satisfacción del turista en

la agencia de viajes Alpaca Expeditions. Para ello, se empleó un nivel de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y una muestra compuesta por 90 visitantes. Los resultados evidenciaron que el 63% del personal de la agencia de viajes Alpaca Expeditions manifiesta no sentirse conforme con la remuneración mensual que recibe. Asimismo, el 90% indicó que no se les otorgan contratos anuales en sus puestos laborales. Además, el 54% señaló que las condiciones físicas y materiales disponibles para el desarrollo de sus funciones no son apropiadas, finalmente la investigación muestra que la insatisfacción laboral y la baja calidad de servicios en la Agencia de Viajes Alpaca Expeditions están relacionadas, los trabajadores carecen de reconocimiento y beneficios laborales, mientras que los turistas perciben deficiencias en el servicio, para mejorar la situación, se propone implementar un sistema de reconocimiento y ofrecer capacitación en calidad de servicio.

De acuerdo a Quispe (2020) en su tesis “Accesibilidad en la ruta trekking a la montaña de Vinicunca y la satisfacción de los turistas: alternativa ruta Sagrada Ausangate Lauramarca 2018”, tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la felicidad de los turistas con el atractivo de la Montaña de los Siete Colores Vinicunca y la accesibilidad existente de la ruta de senderismo: Camino sagrado alternativo Ausangate Lauramarca 2018, tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, así como fue de tipo descriptiva, se empleó un nivel de investigación pre-teórico, ya que el estudio se orientó a describir la realidad observada y a recopilar información mediante el uso de instrumentos de recolección de datos, como técnicas se usaron la encuesta y entrevista, para lo cual se llegaron a los resultados siguientes, este recurso turístico ha alcanzado notoriedad principalmente por el impacto de las redes sociales. A partir de las respuestas obtenidas, se puede deducir que los pobladores reconocen el potencial de la ruta como una vía alterna hacia la montaña de colores. Además, las expectativas son elevadas cuando se les presenta la posibilidad de

aprovechar sus senderos y terrenos para fines turísticos, se reconoce la necesidad de capacitarse para aprovechar las oportunidades futuras del turismo en las zonas estudiadas, concluyendo que la accesibilidad en la ruta de trekking hacia la montaña de Vinicunca puede ser un factor determinante para la satisfacción de los turistas. Se puede concluir que la accesibilidad adecuada puede influir positivamente en la experiencia del viaje y en la percepción general de los visitantes.

Para Durand (2023) en su investigación sobre “ Servicios turísticos y la satisfacción del turista en la comunidad Ausangate, anexo Pacchanta del distrito de Ocongate provincia de Quispicanchi Cusco – 2023”, tuvo como meta determinar el nivel de relación del servicio turístico y la satisfacción del turista en la comunidad Ausangate Anexo Pacchanta del Distrito de Ocongate Provincia de Quispicanchis Cusco-2023, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo ,con un nivel de investigación correlacional, presento un diseño no experimental. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado para recopilar la información fue un formulario, la muestra considerada fue de 100 personas en promedio. En sus resultados obtuvieron que El 44% de los participantes indicaron que la calidad de los servicios turísticos es regular; asimismo, el 52% señaló que la capacidad de respuesta también es regular, y el 45% afirmó que los servicios turísticos se ofrecen de manera regular. Finalmente, se concluye que, según los resultados obtenidos en la presente investigación, el servicio turístico guarda una relación directa con la satisfacción del visitante en la comunidad de Ausangate, Anexo Pacchanta, del distrito de Ocongate, provincia de Quispicanchi, Cusco – 2023. Esta afirmación se sustenta en el coeficiente de correlación $R = 0,869$, ubicado en el rango de 0,75 a 0,89, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, dado que el valor p (0) es inferior al nivel de significancia estándar de 0,05 ($p = 0,000$), se confirma la validez del resultado. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Teoría de competencias de Spencer y Spencer*

Spencer y Spencer (1993) en su modelo general identifica y define las competencias se entienden como atributos internos de una persona que están vinculados de manera casual con un rendimiento eficiente o destacado en el ámbito laboral. Los guías de montaña pueden utilizar este modelo para identificar las competencias clave necesarias para su rol, como la gestión del riesgo, la orientación en terreno desconocido y el servicio al cliente.

Una cualidad esencial de la competencia es que constituye con componente profundo y persistente de la personalidad, Asimismo, facilita la anticipación del comportamiento del comportamiento en diversas circunstancias y responsabilidades. La expresión “relacionado casualmente” sugiere que la competencia no solo influye o anticipa las acciones, sino que el rendimiento se mide en función de un estándar de ejecución que sirve como punto de comparación para valorar el desempeño laboral del individuo.

Ámbito Oculto:

Motivos: lo que un individuo considera importante o anhela, influenciando a su comportamiento.

Características: Atributos personales y patrones de respuesta estables ante determinados estímulos o información.

Autoconcepto: las actitudes, principios o autoimágenes de un individuo.

Ámbito Visible:

Conocimiento: conjunto de datos que un individuo tiene en determinados campos temáticos.

Habilidad: la capacidad para ejecutar una actividad, ya sea de tipo cognitivo o corporal.

El enfoque de los autores plantea que toda competencia necesita de un intento o impulso para manifestarse; de lo contrario, no puede ser considerada como tal. La definición original

concluye indicando que las habilidades precisan criterios de evaluación reflexiva. En otras palabras, una competencia debe ser capaz de predecir resultados en el mundo real para ser considerada efectiva Spencer y Spencer (1993).

2.2.2. *Modelo de competencias laborales*

Los fundamentos de la definición de competencias se encuentran en las investigaciones sobre motivación humana desarrollados por McClelland (1965). Su trabajo de estudio iniciales indicaba que la motivación se media mediante:

- 1) Un incentivo, es decir, suceso reconocible que antecede e impulsa la conducta.
- 2) Las acciones instrumentales, que se derivan del incentivo y finalmente facilitan el logro de objetivos.
- 3) la respuesta objetivo, acto instrumental final que, al materializarse y debido a su vínculo con el objetivo, concluye el esfuerzo.

Estos elementos interactúan en un proceso de aprendizaje en el que los incentivos, las conductas instrumentales y las respuestas finales se integran en nuevas configuraciones de acción, sustituyendo actividades anteriores y adaptándose a diversos contextos. Además, McClelland desarrolló una serie de planteamientos teóricos que ampliaron sus explicaciones sobre el papel de la motivación humana en la consecución de logros.

McClelland sugirió que la motivación se desarrolla principalmente en la vida adulta y formuló diez principios clave. Primero, creer en la capacidad para desarrollar un motivo incrementa el éxito educativo en lograrlo. Segundo, percepciones de consistencia del motivo aumentan el éxito educativo. Tercero, la meticulosidad en el desarrollo y conceptualización de motivos mejora la probabilidad de éxito. Cuarto, conectar estos motivos con acciones concretas facilita cambios duraderos. Quinto, la relación de motivos con eventos cotidianos aumenta su

influencia externa al entrenamiento. Sexto, si los nuevos motivos mejoran la autoimagen, influyen más en el futuro. Séptimo, alineación con valores culturales predominantes incrementa su impacto. Octavo, compromiso con objetivos concretos relacionados con los motivos fomenta su influencia. Noveno, registrar el progreso hacia objetivos fortalece estos motivos. Décimo, un entorno de apoyo honesto y entusiasta facilita cambios en los motivos (McClelland, 1965).

2.2.3. *El turismo de aventura*

El "turismo de aventura", supone que los visitantes viajeros dejen de ser observadores para convertirse en actores principales de una experiencia que une la actividad deportiva y el entorno natural en una sola propuesta. En consecuencia, se requiere una exigencia física considerable, en diferente intensidad, según opción seleccionada por el viajero y naturalmente en función de su condición física. Las personas que buscan deportes de aventura se dividen en dos categorías: las que son más suaves (como caminar, piragüismo o simplemente pasear a caballo) y las que son más exigentes y requieren una preparación física adecuada. Las categorías más exigentes incluyen montañismo de altura, espeleología, salto al vacío desde estructuras elevadas (también conocido como puenting) o descensos extremos en bicicleta por terrenos montañosos escarpados.

El reto físico que implican estas prácticas intensas puede estar impulsado por múltiples razones, generalmente positivas, como el deseo de adelgazar, mejorar la condición corporal, superarse a uno mismo, aliviar el estrés cotidiano o experimentar la adrenalina asociada a los deportes extremos. Cada individuo se ve fuertemente influenciado por el entorno cultural en el que se desenvuelve. Con el tiempo, los peligros asociados con este deporte han disminuido a medida que se han mejorado el diseño de las actividades, la experiencia en su desarrollo y la habilidad tecnológica de las empresas responsables de su producción. Sin embargo, paradójicamente, sucede que cuanto más alto es el riesgo de estas actividades, más atractivas resultan para los consumidores

de determinadas actividades de turismo de aventura, especialmente en el segmento que comprende turistas que buscan actividades con elevado nivel de dureza (Ruiz & Grande, 2006).

2.2.4. El papel de los guías de viajes de aventura

A lo largo de la historia, los seres humanos han confiado en guías para transitar de manera segura por territorios desconocidos. En la actualidad, los guías de viajes de aventura desempeñan múltiples funciones adicionales en los servicios que ofrecen. Además de asistir a los participantes en la llegada a su destino, los guías facilitan la inmersión en la historia natural y cultural del lugar. Son responsables de gestionar aspectos sociales, ambientales, de seguridad y de salud en sus actividades. Esencialmente, el rol de un guía implica acompañar a los participantes en viajes de transformación física y emocional, durante los cuales pueden experimentar nuevas actividades y desafíos (ATTA, 2023). Para la primera variable usaremos como modelo base a:

2.2.5. Competencias del guía de viajes de aventura

Un guía de viajes de aventura debe poseer habilidades y calificaciones específicas para cumplir con tres responsabilidades principales: garantizar la seguridad de los participantes, facilitar la inmersión cultural y natural, y gestionar las cuestiones ambientales y sociales. Los viajes de aventura son extremadamente diversos en términos de geografía, contexto cultural y tipos de actividades, lo que requiere que los guías se adapten a una amplia gama de escenarios y desafíos (ATTA, 2023).

2.2.6. Dimensiones de las competencias del guía de viajes de aventura

a. Sostenibilidad

El notable aumento de los viajes internacionales en las últimas décadas ha generado tanto efectos positivos como negativos. El desarrollo turístico puede provocar la expansión urbana y la destrucción de hábitats vitales para la fauna silvestre. Una gestión irresponsable de los destinos

turísticos puede causar daños significativos a las comunidades y residentes locales. No obstante, el turismo de aventura sostenible puede actuar como una fuerza positiva. En muchas regiones, el turismo ofrece incentivos financieros que persuaden a las comunidades y gobiernos a frenar el desarrollo destructivo, como la minería, la agricultura intensiva y la tala (ATTA, 2023).

Además de contribuir a la protección ambiental, el turismo responsable debe empoderar a las comunidades locales. Los operadores turísticos deben esforzarse por equipar a la población local con habilidades y recursos para ofrecer experiencias de viaje significativas, asegurando que los ingresos generados permanezcan en la economía local.

Tener un impacto mínimo ya no es suficiente para alcanzar la verdadera sostenibilidad. Las experiencias de viaje deben contribuir activamente a la resolución de problemas ambientales y sociales. Los viajeros son cada vez más exigentes y prefieren colaborar con empresas que implementen políticas de "no dejar rastro" y realicen esfuerzos concertados para abordar preocupaciones ambientales, sociales y económicas. La sostenibilidad en los viajes de aventura debe ser una prioridad fundamental para todas las empresas del sector. Los guías de viaje desempeñan un papel crucial en la implementación del turismo sostenible, participando en el diseño, ejecución y seguimiento de prácticas sostenibles en todas las operaciones y actividades de la empresa. Además, supervisan a socios de servicios, como hoteles, restaurantes, porteadores, cocineros y otros guías, para garantizar la adherencia a estos principios (ATTA, 2023).

Así mismo según ATTA (2023) existen cinco competencias esenciales que los guías de viajes de aventura deben seguir para contribuir a los objetivos de sostenibilidad:

Los guías de viajes de aventura se comprometerán a garantizar los principios fundamentales de los individuos involucrados en experiencias de turismo activo.

Los guías de viajes de aventura se esforzarán por minimizar los efectos adversos en el patrimonio biológico, los entornos naturales el medio ambiente ecológico.

Los guías de viajes de aventura están comprometidos a proteger el bienestar de los animales y tienen la responsabilidad de denunciar cualquier caso de maltrato animal que presencien.

Cumplir con los tratados y normativas tanto internas como globales respecto al tráfico ilícito de especies y bienes patrimoniales, así como denunciar cualquier violación de estos acuerdos.

Los guías de viajes de aventura tienen la responsabilidad de informar a los participantes y colaboradores sobre las mejores prácticas para realizar viajes sostenibles en destinos de aventura.

b. Habilidades técnicas y primeros auxilios

Los guías de viajes de aventura deben poseer una variedad de competencias, incluyendo tanto habilidades técnicas universales como específicas de la actividad, necesarias para dirigir actividades de aventura en diferentes entornos. Aunque existen varios estándares y protocolos de capacitación y certificación para ciertas actividades de aventura, no todas las actividades o habilidades técnicas universales están respaldadas por protocolos definidos o certificaciones. En última instancia, es responsabilidad del guía conocer los protocolos existentes y, cuando estos no sean aplicables a las condiciones locales, desarrollar y documentar sus propios protocolos (ATTA, 2023).

Esta sección del Estándar para guías de viajes de aventura proporciona orientación sobre las competencias técnicas universales y específicas que deben tener los guías, así como referencias sobre dónde obtener las certificaciones pertinentes cuando estén disponibles y sean necesarias. Dada la amplia gama de actividades en las que participan, no es posible cubrir todos los aspectos técnicos en su totalidad. Los guías deben reconocer las limitaciones de sus habilidades técnicas y

de las actividades que realizan, y abstenerse de guiar en situaciones que excedan sus competencias (ATTA, 2023).

Habilidades técnicas y competencias en primeros auxilios: actividad específica

Para los guías de viajes de aventura, es esencial poseer conocimientos técnicos específicos y actualizados para las actividades de aventura que dirigen. Deben contar con habilidades técnicas adecuadas para realizar estas actividades con los participantes de manera segura. Además, es necesario que obtengan certificaciones locales vigentes y específicas de la actividad cuando estas estén disponibles. Dado los riesgos inherentes a las actividades de aventura, es crucial que los guías posean competencias técnicas verificadas, especialmente en actividades reguladas por organismos locales, nacionales o globales, garantizando así la seguridad de los participantes, operadores y destinos. En ausencia de certificaciones formales, los guías líderes deben establecer, documentar, actualizar, e incorporar medidas y protocolos de competencia técnica, asegurando su comunicación efectiva a los participantes (ATTA, 2023).

Los guías de viajes de aventura deben poseer un profundo entendimiento y la capacidad para explicar, seguir y hacer cumplir rigurosamente los protocolos de seguridad establecidos.

Los guías de viajes de aventura deben tener la autoridad y la capacidad para utilizar y operar equipos y vehículos necesarios para las actividades de aventura. Entre sus responsabilidades se incluye el manejo de equipos técnicos de seguridad y vehículos motorizados. Muchas actividades de aventura requieren equipos específicos y pueden implicar desplazamientos a zonas remotas, donde el conocimiento de la operación y reparación de vehículos es esencial. La competencia en el uso y mantenimiento de estos equipos y vehículos no solo infunde confianza en los participantes, sino que también reduce los riesgos y los posibles daños al medio ambiente.

Habilidades técnicas y competencias en primeros auxilios: Habilidades Universales

Para garantizar la seguridad y bienestar de los participantes, los guías de viajes de aventura deben contar con la formación y certificación adecuada en primeros auxilios y medicina de la naturaleza, siguiendo los protocolos internacionales. La característica remota de muchos destinos de aventura, combinada con diversos niveles de actividad física, subraya la importancia de que los guías posean habilidades avanzadas en primeros auxilios y conocimientos médicos específicos para entornos naturales. Esta capacitación es esencial para manejar eficazmente las emergencias y asegurar una experiencia segura y enriquecedora para todos los involucrados (ATTA, 2023).

Los guías de viajes de aventura deben poseer habilidades avanzadas en orientación y navegación, adecuadas a la naturaleza específica de la actividad que se esté realizando.

Los guías de viajes de aventura deben poseer conocimientos y habilidades para monitorear las condiciones meteorológicas y climáticas, asegurando así la seguridad y bienestar de los participantes durante las actividades (ATTA, 2023).

c. Seguridad y gestión de riesgos

El riesgo es un elemento fundamental en las actividades de aventura. Las actividades en este tipo de viajes son frecuentemente más riesgosas debido a los entornos desafiantes y los requerimientos específicos de habilidades. Además, los participantes buscan intencionadamente el riesgo como parte integral de su experiencia. Esto sitúa a los guías de viajes de aventura en una posición única, ya que participan activamente en actividades riesgosas. Aunque las actividades de aventura varían significativamente en términos de riesgo, tanto las compañías como los guías comparten la responsabilidad de asegurar que estas actividades se realicen de manera segura. En última instancia, los guías tienen la responsabilidad de supervisar y responder directamente durante la ejecución del programa, gestionando la seguridad en el campo (ATTA, 2023).

Los guías de viajes de aventura deben estar bien informados sobre las mejores prácticas para garantizar la seguridad de todos los participantes durante las actividades de aventura, así como estar capacitados para manejar tanto riesgos predecibles como impredecibles. Además, deben adherirse a un sistema de gestión de riesgos y seguridad, asegurando así una preparación adecuada y una respuesta eficaz ante cualquier eventualidad que pueda surgir durante las excursiones.

Los guías de viajes de aventura deberán utilizar la metodología RIAT para evaluar riesgos en viajes de aventura se compone de tres pasos:

Inventario de Riesgos: Identificar y listar los riesgos.

Análisis de Riesgos: Evaluar la probabilidad y consecuencias, y determinar su aceptabilidad.

Tratamiento de Riesgos: Gestionar los riesgos inaceptables mediante capacitación, sesiones de seguridad, equipo adecuado y comunicación, reduciendo el riesgo a un nivel aceptable.

Los guías de viajes de aventura deben estar bien informados y capacitados en los protocolos específicos de la empresa, así como tener la capacidad de comunicarlos y hacerlos cumplir, especialmente en lo referente a la salud y seguridad de los participantes. Además, poseen el liderazgo y la autoridad necesarias para responder eficazmente a los riesgos de seguridad y situaciones de emergencia, asegurando así una experiencia segura y organizada para todos los involucrados. Esta preparación integral les permite manejar diversos escenarios, desde la gestión de emergencias hasta la aplicación de medidas sanitarias, garantizando la protección y satisfacción de los turistas (ATTA, 2023).

d. Servicio al cliente y gestión de grupos

El servicio al cliente en el turismo de aventura implica proporcionar asistencia profesional y de alta calidad antes, durante y después de la experiencia. Los guías de viajes de aventura ofrecen más que los educadores tradicionales, pues sus cualidades como empatía, paciencia, flexibilidad y

creatividad son cruciales para mejorar la experiencia de los participantes. Deben equilibrar la seguridad, la sostenibilidad y las necesidades individuales y grupales, teniendo en cuenta diferentes capacidades físicas y niveles de habilidad. Aunque es fundamental satisfacer las necesidades de los clientes, insistir en que "el cliente siempre tiene la razón" puede llevar a lesiones o frustraciones si no se manejan adecuadamente las expectativas y capacidades durante la aventura (ATTA, 2023).

Los guías de viajes de aventura deben ser expertos comunicadores, tanto verbal como no verbalmente. Deben transmitir información sobre seguridad, sostenibilidad y logística, asegurando la comprensión completa alineada con los Procedimientos Operativos Estándar (POE) y el Sistema de Gestión de Seguridad. La interpretación del lenguaje corporal es crucial para la preparación y ejecución de actividades y para identificar problemas de salud. Además, deben compartir de manera atractiva conocimientos sobre la historia natural y cultural del lugar, ya que estas historias son vitales para la experiencia del participante (ATTA, 2023).

Los guías de viajes de aventura personalizan los recorridos para satisfacer los intereses, expectativas y habilidades de los participantes, escuchándolos desde el inicio hasta el final de la actividad. Buscan superar sus expectativas y considerar lo importante para cada individuo en un contexto grupal. Por ejemplo, durante la sesión informativa inicial, los participantes describen sus expectativas y experiencia previa, lo que ayuda a los guías a ajustar la experiencia para mayor satisfacción (ATTA, 2023).

Los guías de viajes de aventura aplicarán técnicas de gestión destinadas a maximizar la calidad y la coherencia del servicio y la experiencia para todos los participantes.

Los guías de viajes de aventura identifican proactivamente problemas y conflictos, respondiendo a las quejas mediante mediación, soluciones o ajustes en los programas, y brindando

atención posterior junto con oportunidades para recibir comentarios. Gestionan las necesidades complejas de los participantes, tal como se describe en la Jerarquía de necesidades de Maslow, abarcando demandas básicas, de protección, psicológicas además del desarrollo pleno. Además, las consideraciones de servicio al cliente en entornos a experiencias turísticas extremas son esenciales además de integrarse durante las actividades de los guías para asegurar una experiencia satisfactoria y segura para los turistas.

2.2.7. *Guía de Montaña*

Un guía de montaña tiene como obligación guiar a los clientes por las diferentes montañas y tiene conocimientos en geología, fauna, flora e historia. Las salidas a montaña son experiencias únicas, donde el guía no solo cumple esa función, sino se convierte en un entrenador que aconseja, motiva y ayuda a sus clientes en cumplir sus objetivos. La seguridad es fundamental en el montañismo. Es una actividad donde existen riesgos que no se pueden eliminar, los guías de montaña reciben entrenamiento para poder reducirlos, llevan entrenamientos rigurosos que se centra principalmente en la seguridad, que mas la experiencia ayuda en la toma de decisiones correctas en situaciones complicadas (IFMGA).

Técnicas para guías de montaña

Gestión de riesgo

Los guías deben estar preparados para identificar, analizar y dar tratamiento a los riesgos objetivos y subjetivos utilizando técnicas como: Comunicación con el cliente, ficha de contexto psicológico, ficha de control H-E-C-A-P, ficha 3x3 adaptado y aviso de emergencia (FEDME, 2016).

Cuerda corta

Es una técnica que se usa para travesías en tramos expuestos, en una arista, zona nevada o descendiendo por una pendiente de roca. Utilizado para evitar riesgos innecesarios y brindar mayor seguridad a los clientes (FEDME, 2016).

Escalada en pared

La escalada en roca, hielo o mixto necesita de una buena condición física y mental por parte del cliente y guía para poder superar esa pared sin dificultad. Por ende, el guía tiene que estar en un buen nivel de escalada en roca y hielo. También tiene que enseñar al cliente sobre como encordarse, colocar y retirar los seguros de la pared, desmontar reuniones, realizar aseguramiento y saber realizar rapel (FEDME, 2016).

Auto rescate en pared

Consiste en ascender por tus propios medios por una cuerda que se encuentra en la parte superior, utilizando equipos como ascender, tibloc, micro traxion, grigri o con cordinos. El guía debe estar entrenado para realizar traspasos de carga, ascenso por cuerdas, descenso por cuerdas, realizar rescates a clientes que estén bloqueados en un rapel o la mitad de un largo (FEDME, 2016).

Nivología y rescate ante avalancha

Es importante realizar observaciones en la montaña sobre las condiciones de la nieve, identificar el índice de peligro y probabilidad de desencadenamiento de avalanchas realizando el test de estabilidad (test de la columna extendida, test de la pala, test de compresión y test de esquíes), también puedes utilizar el método 3x3 y tener claro los protocolos de actuación ante aludes (FEDME, 2016).

Progresión en glaciar

Consiste en caminar sobre el glaciar y progresar a través de ella, por lo cual el guía debe realizar un buen encorvamiento con una distancia prudente de acuerdo al terreno, y en caso de caídas a grietas tener la técnica adecuada para rescatar a un cliente con el sistema de polipasto o muflaje y también rescatarse a si mismo por medio del autor rescate (FEDME, 2016).

2.2.8. Satisfacción del turista

La conformidad del turista representa un asunto destacado dentro del ámbito de la investigación turística, en el que influyen sobre todo las características del lugar, incluidos sus servicios, experiencia y singularidad. La satisfacción, a su vez, está supeditada a las expectativas previas de los turistas con respecto a su viaje. El grado de bienestar en estos lugares radica a la vivencia holística, lo cual abarca aspectos relativos a cuatro pilares: recreación, patrimonio cultural, formación y vinculo social. Existe una clara correlación entre la felicidad del viaje y la inclinación a volver al lugar, lo que puede definirse como lealtad. La lealtad se refiere a la intención de repetir el viaje y promocionarlo a otras personas. La satisfacción depende tanto de las expectativas que se tienen hacia un destino como de la evaluación del propio destino. Es crucial identificar las múltiples razones para visitar un lugar asociado al patrimonio cultural inmaterial en la región andina desde este punto de vista (Prada & Pesantez, 2017).

La importancia de la imagen del destino, conformada por factores externos y estímulos vinculados a características sociales y psicológicas del turista. Señala que una imagen positiva y atractiva del destino, enriquecida por su patrimonio cultural, puede motivar a los turistas a visitarlo. Además, la calidad de la experiencia turística y la satisfacción resultante son determinantes para la intención del turista de recomendar el destino o de volver a visitarlo en el futuro (Alvarez, 2022).

La satisfacción surge una vez realizada una elección de compra y recibido el servicio correspondiente. Así, si las expectativas del cliente no son alcanzadas, este no se sentirá conforme y buscará dicha satisfacción en otras alternativas. Por esta razón, hay destinos turísticos donde la gestión está orientada a ofrecer un servicio diferenciado, con el propósito de conservar el vínculo con los visitantes. Esta contribución a la literatura ratifica la importancia del turista en el marketing de servicios, razón por la cual las variables del marketing deben ajustarse a las sensibilidades del consumidor (Otero, 2016).

El proceso de establecer relaciones a largo plazo depende de la satisfacción del cliente. Los clientes insatisfechos tienen un gran poder destructivo porque comparten su descontento con otros nueve clientes potenciales. Además, alrededor del 90% de los clientes que no están satisfechos no hacen reclamos, pero comienzan a comprar bienes o servicios de otros proveedores, lo cual es un tema complicado porque es difícil determinar por qué el cliente se perdió (Oliveira, 2011).

a. Satisfacción.

Desde finales de los años 60, la satisfacción del consumidor ha capturado el interés de los investigadores en marketing y comportamiento del consumidor, aunque persiste la falta de consenso sobre su definición precisa o su esencia. La satisfacción se comprende como una reacción emocional derivada de la evaluación cognitiva de un producto o servicio. Recientes estudios destacan su papel crucial, demostrando su impacto directo y positivo tanto en la intención de compra futura del consumidor como en su lealtad hacia la marca o el servicio (Dos Santos, 2016)

La satisfacción es el sentimiento de placer o decepción resultante de comparar el rendimiento (o resultado) percibido de un producto o servicio con las expectativas previas, además se establece que la satisfacción es una evaluación post consumo que depende de la discrepancia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido (Kotler & Keller, 2006).

b. Turista.

El turista es un individuo que se desplaza hacia un lugar distinto al de su residencia habitual por diversas razones según sus intereses (recreación, trabajo, tratamientos médicos, entre otros). En consecuencia, se considera visitante a quien permanece en el destino al menos una noche y por un periodo que no excede un año. El visitante que pasa el día en el destino se considera excursionista y no pernocta en él (OMT, 2007).

Los turistas son un grupo diverso de personas con personalidades, características demográficas, experiencias y necesidades diferentes. La diferencia entre el turista 2.0 y el turista tradicional es que este último es responsable de sus propios viajes y destinos. Con el ingreso de las redes sociales digitales en el sector turístico, estas características del viajero se han visto alteradas. Un fenómeno sociológicamente complejo y variado ha sido el traslado de una parte de ciertos episodios de movilización colectiva al ámbito comunicacional y al entorno configurado por las tecnologías emergentes y las plataformas digitales. Los medios sociales han permitido a muchos internautas conectarse y compartir opiniones y experiencias. En las redes sociales, pueden compartir identidades virtuales e influir entre sí (Cooper, 2007).

c. Características de la satisfacción del turista.

En su libro, Charles y Ritchie (2011) destaca las siguientes características clave en relación con la satisfacción del turista:

- i. La satisfacción del turista promueve la fidelidad del cliente, aumentando la probabilidad de que regresen o utilicen los mismos servicios en futuros viajes.
- ii. Turistas satisfechos generan una buena reputación y promoción positiva a través del boca a boca, beneficiando a destinos y empresas turísticas.

- iii. Ofrecer experiencias satisfactorias ayuda a diferenciar un destino o una empresa en un mercado turístico competitivo.
- iv. La satisfacción del turista contribuye a la retención de clientes a largo plazo y a generar ingresos recurrentes.
- v. Los turistas satisfechos gastan más en actividades y servicios, lo que contribuye al desarrollo económico local y nacional.

2.2.9. Dimensiones de la satisfacción del cliente

Para abordar las dimensiones de la variable "satisfacción del turista", empleamos el modelo Servqual debido a su capacidad para medir estas dimensiones y sus indicadores de manera precisa y sistemática.

Modelo Servqual

El Modelo Servqual representa una herramienta metodológica empleada en el ámbito del marketing para evaluar la calidad del servicio brindado por una empresa. Esta técnica es eficaz para identificar las expectativas de los consumidores respecto al servicio ofrecido y determinar cómo estos perciben y califican la calidad del mismo (Matsumoto, 2014).

a. Fiabilidad.

La dimensión de fiabilidad se refiere a la capacidad del servicio turístico para brindar un desempeño confiable y consistente. Se evalúa si el servicio se ofrece de manera precisa, puntual y sin errores, cumpliendo con lo prometido al turista. En el contexto turístico, esto implica que los servicios se entreguen según lo programado, que las reservas se mantengan sin errores y que se cumplan todas las promesas realizadas al cliente, como la disponibilidad de ciertas actividades o servicios.

b. Sensibilidad o capacidad de respuesta.

Esta dimensión se centra en la disposición y habilidad del personal del servicio para atender las necesidades del turista de manera oportuna. Se evalúa si el personal es rápido en responder a las solicitudes, resolver problemas eficientemente y mostrar disponibilidad para ayudar en cualquier momento. Por ejemplo, en un restaurante turístico, la capacidad de respuesta se puede medir mediante la rapidez con la que se atienden las órdenes de los clientes y se resuelven los problemas que puedan surgir durante su visita Parasuraman et al (1988).

c. Seguridad.

La dimensión de seguridad se refiere a la sensación de protección y confianza que experimenta el turista durante su experiencia. Se evalúa si el entorno turístico es seguro y protegido, si se toman medidas para evitar riesgos y si se proporciona información clara sobre medidas de seguridad. En un parque de atracciones, por ejemplo, la seguridad se puede evaluar mediante la presencia de señalización clara, la capacitación del personal en medidas de seguridad y la presencia de medidas de emergencia visibles (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

d. Empatía.

La dimensión de empatía se relaciona con la atención personalizada y el cuidado que el personal del servicio brinda al turista. Se evalúa si el personal muestra interés genuino en las necesidades y preocupaciones del turista, si es amable, cortés y muestra un trato personalizado. En un spa, por ejemplo, la empatía se puede evaluar mediante la atención y el trato proporcionado por los terapeutas durante los tratamientos, así como la disposición para adaptarse a las preferencias individuales del cliente.

e. Elementos Tangibles.

Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos del servicio que el turista puede percibir antes, durante y después de su experiencia. Incluye la apariencia de las instalaciones, la limpieza, la comodidad, la presentación visual, la calidad de los equipos y materiales utilizados, así como la presencia y apariencia del personal. Por ejemplo, en un hotel, la tangibilidad se puede evaluar mediante la comodidad de las habitaciones, la limpieza de las instalaciones y la apariencia del personal de recepción.

Figura 8

Figura del modelo servqual



Nota: Elaborado en la base a la teoría Parasuraman (1988)

2.3.Bases Legales.

2.3.1. Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR y su modificación por el Decreto Supremo N° 001-2019-MINCETUR

El Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR, promulgado el 10 de junio de 2016, establece el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura, con el objetivo de regular las condiciones mínimas de seguridad que deben cumplir los operadores turísticos que ofrecen este tipo de servicios en el Perú. La norma busca garantizar la protección de los turistas y promover la formalización del sector mediante la exigencia de requisitos técnicos, administrativos y operacionales a las Agencias de Viajes y Turismo que brindan experiencias de turismo de aventura.

Entre las principales disposiciones de este reglamento se encuentran la obligatoriedad de contar con personal capacitado y certificado, la necesidad de un plan de seguridad específico para cada actividad, la exigencia de seguros contra accidentes para los turistas y guías, así como la supervisión del equipamiento técnico utilizado en estas actividades (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

Posteriormente, el Decreto Supremo N° 001-2019-MINCETUR, publicado el 5 de enero de 2019, modificó los artículos 1, 2 (literal g), 5 (numerales 5.2, 5.3 y 5.4), 13, 14, 21 (numeral 21.1) y 22 (numerales 22.2 y 22.5) del Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR, con el objetivo de fortalecer la seguridad y regulación en la prestación de servicios turísticos de aventura. Estas modificaciones ajustaron las disposiciones sobre la autorización de actividades, las obligaciones de las agencias de viajes, la supervisión y control de servicios, así como las sanciones aplicables en caso de incumplimiento. Además, se redefinieron ciertos términos y responsabilidades para garantizar una mejor gestión de riesgos y atención de emergencias,

incluyendo la derogación del numeral 21.2 del artículo 21. Con estos cambios, el MINCETUR buscó optimizar los estándares de seguridad y formalización en el sector, promoviendo un turismo de aventura más seguro y profesionalizado en el Perú (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019). Para mayor detalle ver anexo 5.

2.3.2. Decreto Supremo N° 004-2019-MINCETUR

El Decreto Supremo N° 004-2019-MINCETUR, promulgado el 29 de junio de 2019 por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), aprueba el Reglamento de las Actividades Especializadas de Guiado y modifica el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo. Su propósito es establecer las normas y requisitos para la acreditación y desempeño de guías especializados en turismo de aventura, turismo en áreas naturales protegidas y turismo en zonas arqueológicas. Entre sus disposiciones más relevantes, el decreto exige la credencial de identificación oficial para los guías especializados, establece la obligatoriedad de seguros contra accidentes, y deroga el Decreto Supremo N° 028-2004-MINCETUR, que regulaba únicamente a los guías de montaña. Asimismo, refuerza la profesionalización del sector y la seguridad de los turistas, promoviendo un turismo más estructurado y seguro en el Perú (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019).

2.4. Marco Conceptual

a. Adventure Travel Trade Association (ATTA)

Fundada en 1990, la Adventure Travel Trade Association es la entidad más grande de especialistas en turismo de aventura. Está compuesta por aproximadamente 30.000 guías de turismo de aventura, operadores en turismo, albergues, organizaciones de marketing y gestión de destinos turísticos, educadores en actividades al aire libre, que comparten una convicción y un compromiso por un turismo responsable (ATTA).

b. Agencia de Viajes y Turismo.

Una agencia de viajes es un intermediario, un negocio o persona que vende al consumidor partes individuales o una combinación de partes de la industria de los viajes (Coromoto & Coromoto, 2016).

b. Alta Montaña (Montañismo).

El montañismo es un deporte que implica caminar por las montañas, tiene como motivación el destino, la montaña y las rutas de más dificultad, a diferencia del senderismo, que se realiza normalmente por senderos señalizados, y el trekking, una travesía de varios de días por entornos lejanos (Rumbo Naturaleza, 2022).

c. Ambientes Naturales o Zonas Agrestes

Lugares localizados a más de 2 horas de un centro de atención definitivo como, hospitales y clínicas, gran parte de actividades de turismo de aventura en el Perú se realizan en zonas agrestes. Con características bien definidas como, atención prolongada, condiciones climáticas adversas, equipos limitados (se tiene que improvisar) y comunicación limitada (EASPA, 2023).

d. Asociación de Guías de Montaña del Perú (AGMP)

La AGMP es una institución que reúne a las secciones regionales de Guías Oficiales de Montaña de Ancash, Arequipa, Cusco y Lima convirtiéndonos en un punto de referencia fundamental en el mundo del montañismo en Perú (AGMP).

e. Botiquín de primeros auxilios

Elemento indispensable para las personas que brindan ayuda durante un evento no esperado, que puede ser causado por una fuerza externa que provocará una lesión de ciertas partes

del cuerpo o una enfermedad no causada por fuerza externa, el botiquín de primeros auxilios debe estar equipado para ambos casos de queja principal (Procuraduría Federal del Consumidor, 2018).

f. Caminata.

Actividad cuyo fin es recorrer o visitar un terreno de condiciones geográficas y meteorológicas diversas, excepto zonas urbanas y que no requieran el uso de equipo especializado de montaña (MINCETUR, 2023).

g. Carné de Guía de Turismo.

Documento que identifica y acredita a los guías oficiales de turismo para que puedan realizar actividades de guidismo, y para los licenciados en turismo es el carné expedido por el colegio de licenciados en turismo. En ambos debe contener información del titular (Agotur Lima, 2010).

h. Centro de Estudios de Alta Montaña (CEAM)

Huaraz, es el alma máter de la Educación Superior de Guías de Montaña en la Región Ancash, el Perú y Sudamérica. Fue creado, el 04 de septiembre de 1998, a través de la Resolución Ministerial N°547-98ED, para fortalecer la formación de los guías de montaña a un nivel profesional, teniendo como promotora a la Asociación de Guías de Montaña del Perú – AGMP (CEAM).

i. Escalada.

Modalidad de turismo de aventura donde se realiza ascensos sobre paredes verticales utilizando la fuerza física propia. Pueden ser paredes de roca, hielo o mixto. Existen diferentes sub modalidades para esta actividad, como escalada: libre, artificial, deportiva, tradicional, hielo, mixto y bouldering (MINCETUR, 2018).

j. Federación Internacional de Escalada y Montañismo (UIAA)

Fue fundada en 1932 y, a partir de su Asamblea General de 2024, tiene presencia global en seis continentes representando a 94 asociaciones y federaciones miembros en 73 países, con el apoyo de más de 200 voluntarios, promueve el crecimiento y la protección del montañismo y la escalada en todo el mundo (UIAA).

k. Guía de Turismo.

Es una persona natural acreditada con el título oficial de guía de turismo, expedido por institutos superiores u otros centros de formación técnica, que hayan cursado y aprobado estudios por un mínimo de seis semestres; así como los licenciados en turismo colegiados (Aptae, 2019).

l. Guía de montaña o guía oficial de turismo con especialidad en alta montaña.

Guía especializado, competente y acreditado, de acuerdo a la normativa vigente, para guiar actividades de montaña y/o caminata (MINCETUR, 2023).

m. Guía de Turismo de Aventura.

Los guías están en el eje de la experiencia del turismo de aventura. Velan por la seguridad de los viajeros, garantizan la calidad de la experiencia para el cliente; en definitiva, transmiten y salvaguardan la reputación de una empresa de turismo (Adventure Trade, 2014).

n. Primeros Auxilios en Zonas Agrestes.

Son los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales prestados a una víctima accidentada o con enfermedad antes de ser atendidos en un centro asistencial definitivo o por profesionales de la salud (EASPA, 2023).

o. Montaña

Se llama montaña a una elevación del terreno, producido por fuerzas tectónicas (orogenia), que por lo común superan los 700 metros de altura respecto a la base. Estas elevaciones suelen

agruparse en cordilleras, que pueden ser breves o prolongadas a lo largo de kilómetros de distancia (Concepto).

p. Turismo

Actividad que realizan las personas en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, sin realizar actividades remunerativas en el lugar de visita (MINCETUR, 2018).

q. Montañismo

Montañismo es la acción de ascender o trasladarse en un entorno montañoso, de acuerdo a una estrategia y utilizando la técnica que sea necesaria, ya sea escalada en roca, ascenso con tramos de nieve o hielo, escalada artificial, usando equipos de seguridad como: arnés, cuerdas, mosquetones, cascos, crampones y piolets, etc. (MINCETUR, 2018).

r. Turismo de Aventura

Es un tipo de turismo que se realiza en lugares con rasgos geográficos y paisajes únicos donde se agrupan tres componentes importantes que son: actividad física, cultura y naturaleza, y también implica algún tipo de riesgo real o percibido y puede requerir un esfuerzo físico y/o mental importante (OMT, 2018).

s. Unión Internacional de Asociaciones de Guías de Montaña (UIAGM)

Fue fundada en 1965 por guías de montaña de Francia, Austria, Suiza e Italia, es una organización que reúne a las asociaciones de guías de montaña de muchos países de Europa, Asia, América y Oceanía, concentra a un total de aproximadamente 7.000 guías (IFMGA).

t. Wilderness Medical Society (WMS)

Comunidad de profesionales médicos dedicados a facilitar atención de alta calidad en la naturaleza. Nuestros miembros de todo el mundo y nuestros expertos de renombre mundial afirman

nuestra autoridad colectiva para establecer estándares clínicos y difundir la gama más completa de conocimientos sobre medicina en la naturaleza (WMS).

u. Zonas de Campamento.

Ambientes de pernocte al aire libre con espacios debidamente delimitados que son utilizados para el descanso, que cuentan con suficiente espacio para albergar turistas, personal de apoyo, animales de carga, carpas de pernocte, carpas cocina y comedor (Junta de Castilla y Leon, 2014).

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación significativa entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

3.1.2. *Hipótesis Específicos*

Existe una relación directa entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Existe una relación directa entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Existe una relación directa entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Existe una relación directa entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

3.2. Identificación de Variables e Indicadores

Las variables se definen como los aspectos de los problemas de investigación que expresan propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, como individuos, grupos sociales, procesos, fenómenos sociales o naturales (Carrasco, 2006).

Variable 1: competencias del guía de montaña

Dimensiones de la V1:

- Sostenibilidad
- Habilidades técnicas y primeros auxilios

- Seguridad y gestión de riesgos
- Servicio al cliente y gestión de grupos

Variable 2: Satisfacción del turista

Dimensiones de la V2:

- Fiabilidad
- Sensibilidad o capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

3.3. Operacionalización de variables

Permite observar y medir la manifestación empírica de las variables, en otras palabras, es la definición por desagregación o descomposición de las variables en sus referentes empíricos, mediante un proceso de reducción, es decir de lo más general a lo más específico (Carrasco, 2006).

Tabla 1*Operacionalización de la variable competencias del guía de montaña*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Competencias de guía de montaña	Un guía de montaña tiene un campo de acción amplio, que incluyen las siguientes actividades: montañismo, escalada, hiking, trekking y esquí, el terreno donde realiza su trabajo comprende: áreas montañosas de gran altitud, montañas con roca, hielo y nieve, también zonas de aventura. Para lo cual debe poseer una serie de competencias como, aplicar practicas sostenibles para contribuir a resolver problemas ambientales y sociales, dominio de múltiples habilidades técnicas específicas y universales, tener una certificación apropiada en primeros auxilios de acuerdo a la WMS, cumplir protocolos de seguridad y gestión de riesgos, el riesgo es un componente de las actividades en montaña, pero los	Sostenibilidad	• Prácticas de conservación ambiental • Respeto por la población local • Beneficios económicos en la población local	Encuesta	Cuestionario
		Habilidades técnicas y primeros auxilios	• Certificación apropiada en primeros auxilios • Certificación en habilidades técnicas específicas • Manejo optimo de habilidades técnicas universales	Encuesta	Cuestionario
		Seguridad y gestión de riesgos	• Identificación, análisis y tratamiento de riesgos • Liderazgo y capacidad de respuesta a emergencias • Protocolos de seguridad y gestión de riesgos	Encuesta	Cuestionario
		Servicio al cliente y gestión de grupos	• Comunicación verbal y no verbal	Encuesta	Cuestionario

guías tienen la responsabilidad de garantizar una operación segura, el servicio al cliente y gestión de grupos es un acto de atender las necesidades del participante, con habilidades de comunicación e interpretación de la naturaleza y la cultura, liderazgo, empatía, paciencia, flexibilidad y creatividad. (ATTA, 2023).

- Conocimiento de intereses, expectativas y habilidades del cliente
- Identificación de problemas, conflictos

Nota. Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del turista

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Satisfacción del turista	La definición más común de satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, en pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que el cliente está satisfecho y si es todo lo contrario el cliente esta insatisfecho (Hoffman & Bateson, 2012).	Fiabilidad	- Entrega de experiencias prometidas - Puntualidad	Encuesta	Cuestionario
		Sensibilidad o capacidad de respuesta	- Tiempo de solución de problemas - Adaptabilidad a las situaciones	Encuesta	Cuestionario
		Seguridad	- Equipamiento de seguridad - Instrucciones detalladas	Encuesta	Cuestionario
		Empatía	- Personalización - Conocimiento del cliente	Encuesta	Cuestionario
		Elementos tangibles	- Calidad de las instalaciones y equipo - Apariencia profesional del guía	Encuesta	Cuestionario

Nota. Elaboración propia

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Alcance de la investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo Básica, para Valderrama (2020) se denomina investigación básica, teórica o fundamental aquella que se emprende con el objetivo de probar una teoría, presentando poco o ningún interés en la aplicación de sus descubrimientos a la solución de problemas prácticos. Esta modalidad de investigación no busca, por ende, ofrecer respuestas a cuestionamientos de índole práctica. El investigador se centra primordialmente en el avance del conocimiento científico, sin la obligación de dilucidar las potenciales aplicaciones prácticas derivadas de su investigación. Su principal interés radica en la acumulación de datos sobre la realidad que contribuyan al enriquecimiento del acervo teórico y científico, con un enfoque dirigido hacia la identificación de nuevos principios y leyes.

4.1.2. Enfoque de la Investigación

El trabajo de estudio presenta enfoque mixto, dado que se utilizará análisis datos cuantitativos y cualitativos que resulten de las encuestas que se aplicaran a los turistas en la Cordillera de Vilcanota. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) los métodos mixtos constituyen una estrategia de investigación que integra enfoques sistemáticos, empíricos y críticos mediante la recolección, análisis e interpretación de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Esta integración permite generar meta-inferencias para comprender de manera más profunda el fenómeno estudiado, combinando las fortalezas de ambos enfoques para enriquecer los resultados y conclusiones obtenidos.

4.1.3. *Diseño de la Investigación*

El trabajo de estudio es de diseño no experimental puesto que no se manipulará la variable independiente de forma intencional, lo que se realizará es la observación de los hechos directamente en su entorno real, para posteriormente ser examinados. Esto implica que el investigador no interviene ni modifica las variables de interés de manera deliberada, sino que observa y recopila los datos tal como se presentan en un momento específico. Para (Palella & Martins, 2006) el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Desde una perspectiva educativa, se dividen en diseño experimental, diseño no experimental y diseño teórico.

4.1.4. *Nivel de investigación*

El trabajo de estudio presenta un nivel correlacional, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) la utilidad y la finalidad fundamental de los estudios correlacionales es conocer la asociación o vínculo entre ambas o más variables de estudio dentro de un determinado contexto.

4.2. Población

La población de estudio estará conformará por un total de 8520 turistas que visitan la Cordillera de Vilcanota, distrito de Ocongate, de acuerdo a los tickets de ingreso vendidos en el año 2024 en los diferentes puntos de control del Centro Poblado de Ausangate (Ausangate, 2024), de los cuales los turistas que hacen alta montaña son 156 aproximadamente en base a la información recopilada de las agencias de viajes que operan en la región del Cusco. Para Valderrama (2020) La población se entiende como un grupo limitado o ilimitado de individuos, entidades u objetos que comparten rasgos o propiedades similares y que pueden ser objeto de observación. Asimismo, serán considerados como parte de la investigación 4 representantes de agencias de viajes especializadas en turismo de montaña en la cordillera del Vilcanota.

Tabla 3*Agencias de viajes que operan la Cordillera de Vilcanota*

	Nombre de la agencia de viajes	Página web
1	Vidal Expeditions	https://www.vidalexpeditions.com/
2	Andean Destination	https://andean-destinations.com/
3	Andean Lodges	https://andeanlodges.com/es/
4	Sky High Andes	https://skyhighandes.com/

4.3. Muestra

En la muestra se tomará en cuenta el muestreo probabilístico simple, por lo tanto se usará la ecuación para poblaciones finitas, para definir la cantidad específica de turistas que serán partícipes de la investigación.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

$$n = \frac{(156)(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(156-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 111$$

Señalando que:

N= Población finita

Z= Grado de confianza

q= Probabilidad de no ocurrencia

p= Probabilidad de ocurrencia

e= Margen de error permitido

La muestra se conformará 111 turistas, los cuales serán parte del estudio. Así mismo, 4 representantes de las agencias de viajes que operan en la cordillera del Vilcanota. Según (Arias, 2006) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de encuesta se aplicará a los turistas en la cordillera del Vilcanota, donde el instrumento de recolección de datos será el cuestionario, además la técnica de entrevista se empleará a representantes de agencias de viajes con el objetivo alcanzar una visión real más profunda sobre cómo influye las competencias de los guías de montaña en la satisfacción del turista, su instrumento será la guía de entrevista.

4.5. Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos se analizarán utilizando el software SPSS 27, aplicando estadísticas descriptivas e inferenciales para determinar correlaciones significativas entre las competencias de los guías de montaña y la satisfacción de los turistas, los estadísticos descriptivos, podrían incluir tablas de contingencia o de frecuencia, así como gráficos de barras o pie. Respecto a los estadísticos inferenciales, se procederá inicialmente con una prueba de normalidad para determinar si los resultados se ajustan a un enfoque paramétrico o no paramétrico. Dependiendo de esta determinación, se optará por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman o Pearson. Además, para validar la fiabilidad de los resultados obtenidos, se aplicará el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los datos cualitativos se codificarán y analizarán temáticamente para identificar patrones y profundizar en la comprensión de los aspectos que influyen en la satisfacción del turista. Este enfoque mixto permitirá una comprensión integral de la incidencia de las competencias de los guías en la satisfacción del turista en la región estudiada.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Todas las dimensiones y la V1

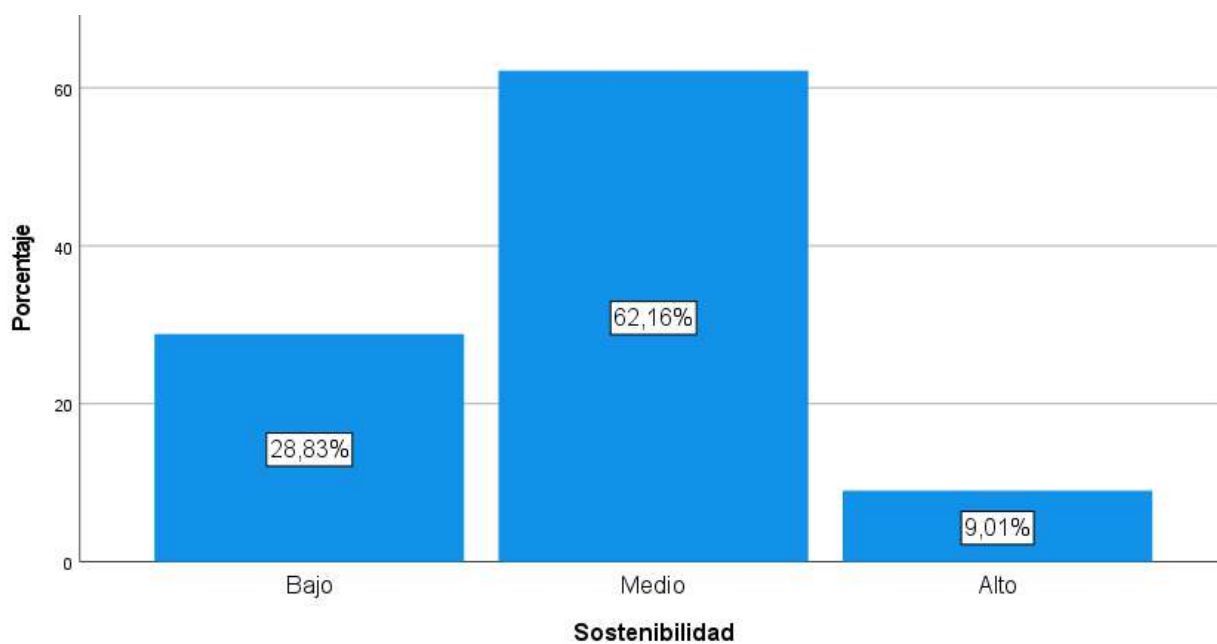
Tabla 4

Sostenibilidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	28,8
Medio	69	62,2
Alto	10	9,0
Total	111	100,0

Dimensión sostenibilidad

Figura 9

Dimensión Sostenibilidad



Interpretación: De acuerdo a la figura anterior, el 62,2% de los guías de montaña se sitúan en un nivel medio, mientras que un 28,8% se encuentra en un nivel bajo. Solo un 9% de los guías demuestra un alto nivel de sostenibilidad, lo que indica que la mayoría no aplica de manera

óptima prácticas sostenibles en sus actividades. Esto sugiere que es necesario mejorar las competencias en sostenibilidad para incrementar la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota.

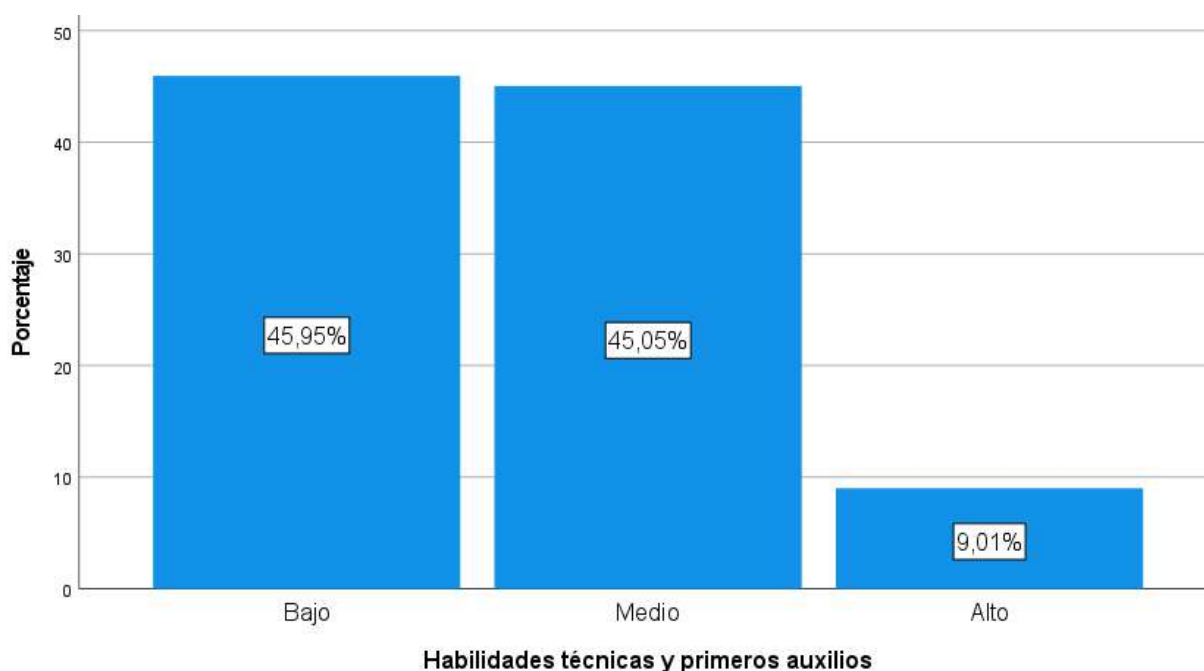
Tabla 5

Dimensión habilidades técnicas y primeros auxilios

Habilidades técnicas y primeros auxilios		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	45,9 %
Medio	50	45,0 %
Alto	10	9,0 %
Total	111	100,0 %

Figura 10

Dimensión Habilidades Técnicas y Primeros Auxilios



Interpretación: Según los resultados anteriores, se observa que el 45,9% de los guías de montaña se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 45% se ubica en un nivel medio. Solo el

9% de los guías alcanza un nivel alto en estas habilidades. Esto indica que una mayoría significativa de guías necesita fortalecer sus competencias en aspectos técnicos y de primeros auxilios, lo cual es fundamental para una experiencia segura y mejorar la satisfacción de los turistas en la Cordillera del Vilcanota.

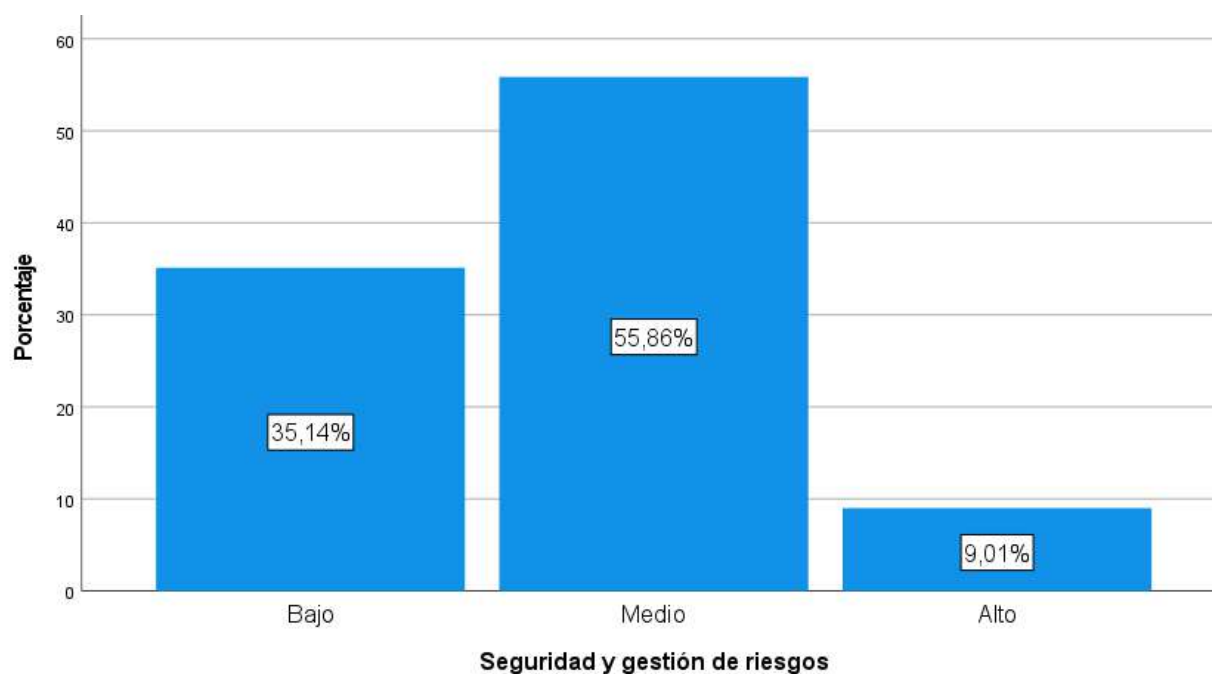
Tabla 6

Dimensión Seguridad y gestión de riesgos

Seguridad y gestión de riesgos		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	35,1 %
Medio	62	55,9 %
Alto	10	9,0 %
Total	111	100,0 %

Figura 11

Dimensión Seguridad y Gestión de Riesgos



Interpretación: De acuerdo con la figura anterior, los datos indican que el 35,1% de los guías de montaña se encuentra en un nivel bajo, el 55,9% en un nivel medio y solo el 9% en un nivel alto.

Esto menciona que, aunque una mayoría significativa de los guías tiene un nivel moderado de competencias en seguridad y gestión de riesgos, una proporción considerable aún necesita mejorar estas habilidades. Dado que estas competencias son fundamentales para garantizar la protección de los turistas en entornos desafiantes como la Cordillera del Vilcanota.

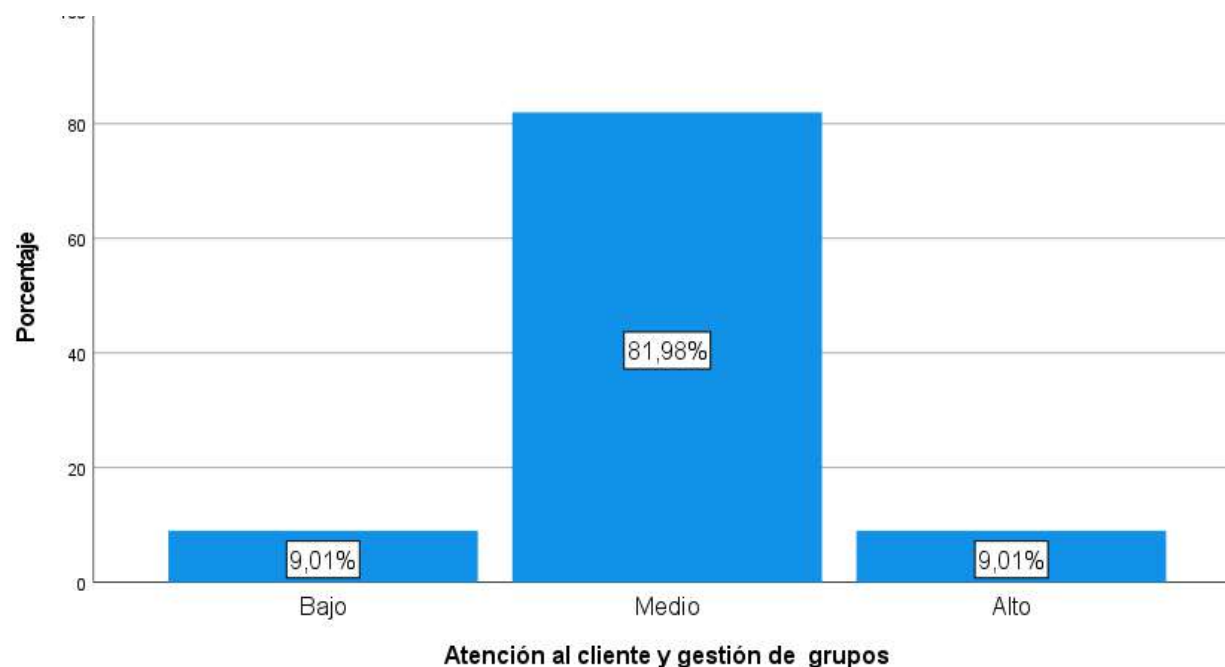
Tabla 7

Dimensión Servicio al cliente y gestión de grupos

Atención al cliente y gestión de grupos		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	9,0 %
Medio	91	82,0 %
Alto	10	9,0 %
Total	111	100,0 %

Figura 12

Dimensión Servicio al Cliente y Gestión de Grupos

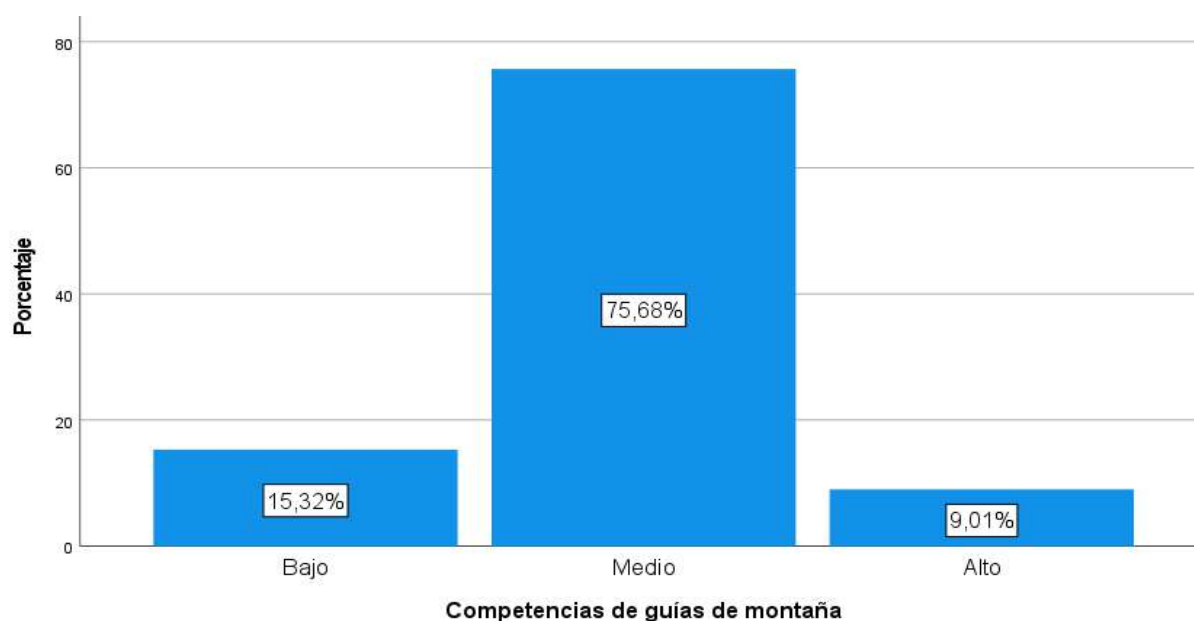


Interpretación: Con respecto a la figura anterior, se observa que el 9% de los guías de montaña se encuentran en un nivel bajo, mientras que la mayoría significativa, el 82%, se sitúa en un nivel medio, y otro 9% en un nivel alto. Ante esto, los resultados evidencian que, aunque la gran mayoría de los guías poseen competencias intermedias en el servicio al cliente y gestión de grupos, todavía es necesario realizar mejoras en esta área para alcanzar un nivel óptimo de desempeño. Dado que el servicio al cliente y la gestión de grupos son esenciales para garantizar una experiencia satisfactoria para los turistas en la Cordillera del Vilcanota.

Tabla 8

Competencias del guía de montaña

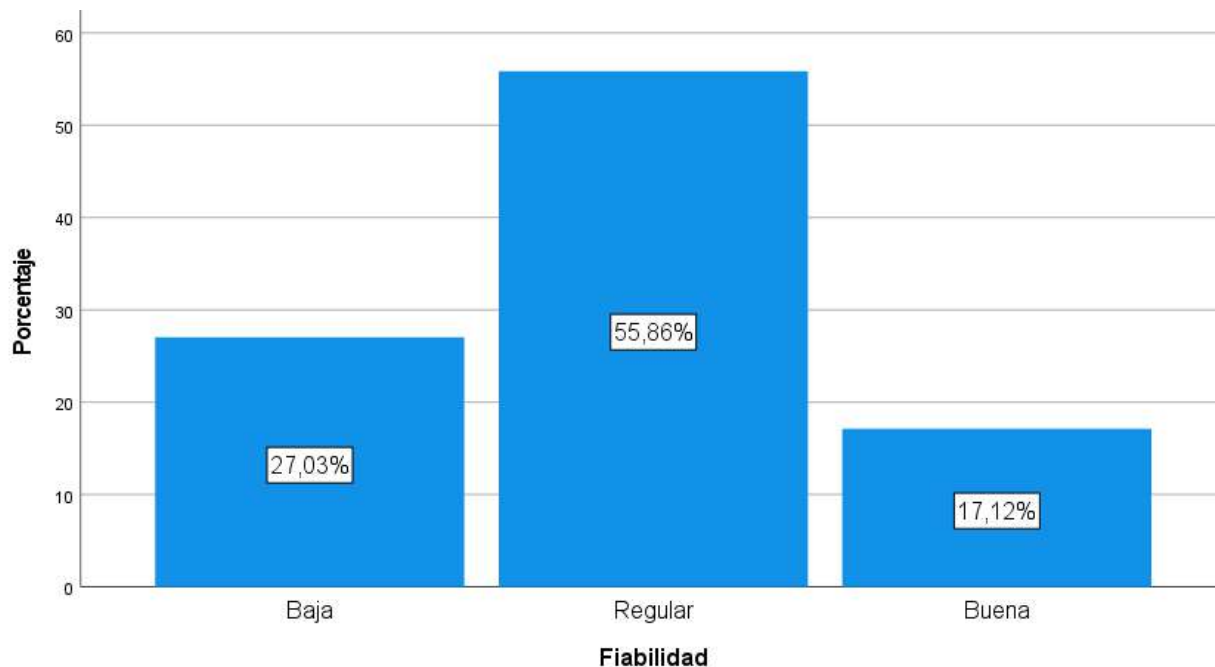
Competencias de guías de montaña		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	15,3 %
Medio	84	75,7 %
Alto	10	9,0 %
Total	111	100,0 %

Figura 13*Competencias del Guía de Montaña*

Interpretación: Según los resultados anteriores, se observa que el 15,3% de los guías de montaña se encuentran en un nivel bajo, mientras que la mayoría, el 75,7%, posee un nivel medio de competencias, y un 9% alcanza un nivel alto. Esto indica que, si bien la mayor parte de los guías cuenta con habilidades intermedias, aún existe un margen considerable de mejora, ya que solo una pequeña parte de ellos alcanza un nivel de competencia alto. Considerando que estas competencias son indispensables para garantizar la satisfacción de los turistas en la Cordillera del Vilcanota, es importante que se realicen esfuerzos por fortalecer las competencias de los guías de montaña para mejorar la calidad de la experiencia para el cliente.

Tabla 9*Fiabilidad*

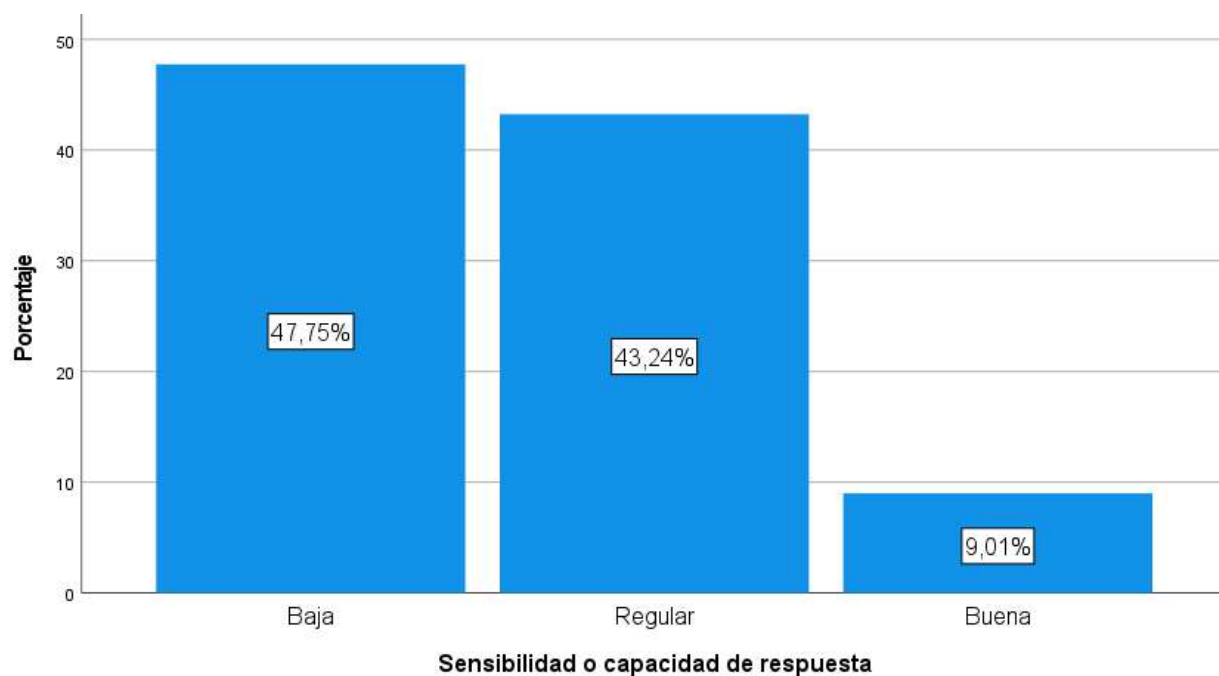
Fiabilidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	30	27,0 %
Regular	62	55,9 %
Buena	19	17,1 %
Total	111	100,0 %

Figura 14*Fiabilidad*

Interpretación: De acuerdo con la figura anterior, se observa que el 27% de los guías de montaña presentan un nivel bajo de fiabilidad, mientras que la mayoría, con un 55,9%, se encuentra en un nivel regular, y solo el 17,1% muestra una buena fiabilidad. Esto refleja que, aunque más de la mitad de los guías cuentan con una fiabilidad aceptable, existe una proporción considerable que requiere mejorar significativamente este aspecto, esencial para la confianza y seguridad de los turistas en la Cordillera del Vilcanota.

Tabla 10*Sensibilidad o capacidad de respuesta*

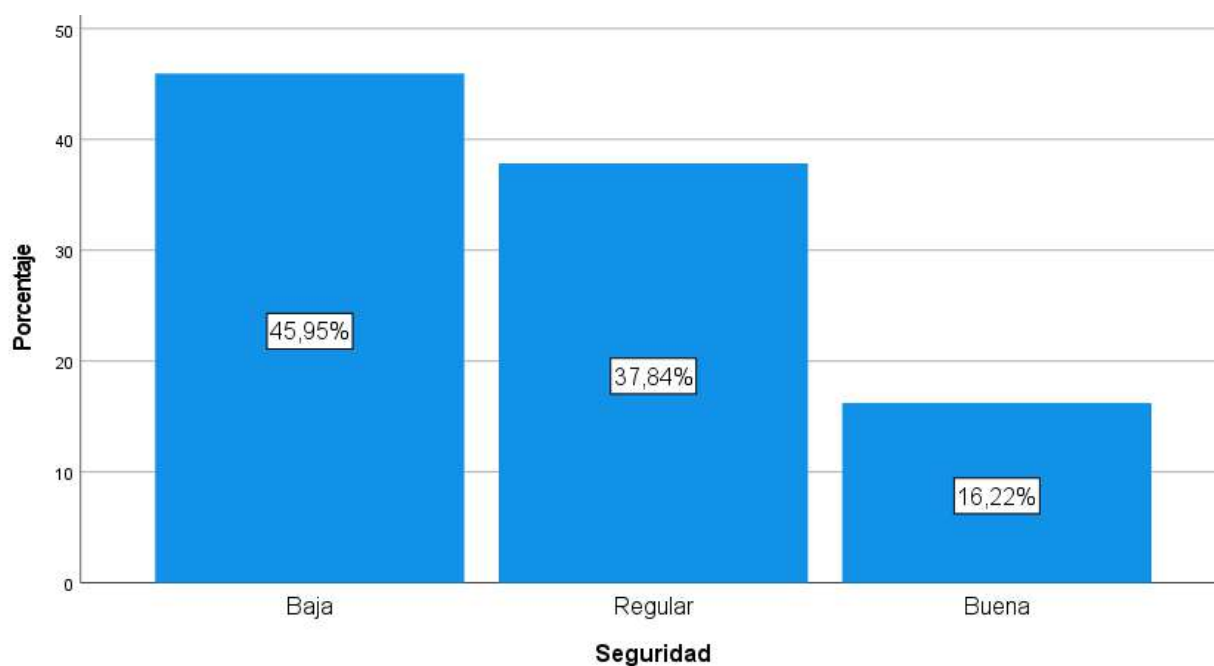
Sensibilidad o capacidad de respuesta		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	53	47,7 %
Regular	48	43,2 %
Buena	10	9,0 %
Total	111	100,0 %

Figura 15*Sensibilidad o Capacidad de Respuesta*

Interpretación: Según los resultados anteriores, se observa que un 47,7% de los guías de montaña presenta un nivel bajo en esta competencia, mientras que un 43,2% se encuentra en un nivel regular, y solo el 9% tiene un nivel bueno. Estos resultados revelan una clara necesidad de mejorar la capacidad de los guías para responder de manera eficiente y adecuada ante las necesidades de los turistas.

Tabla 11*Seguridad*

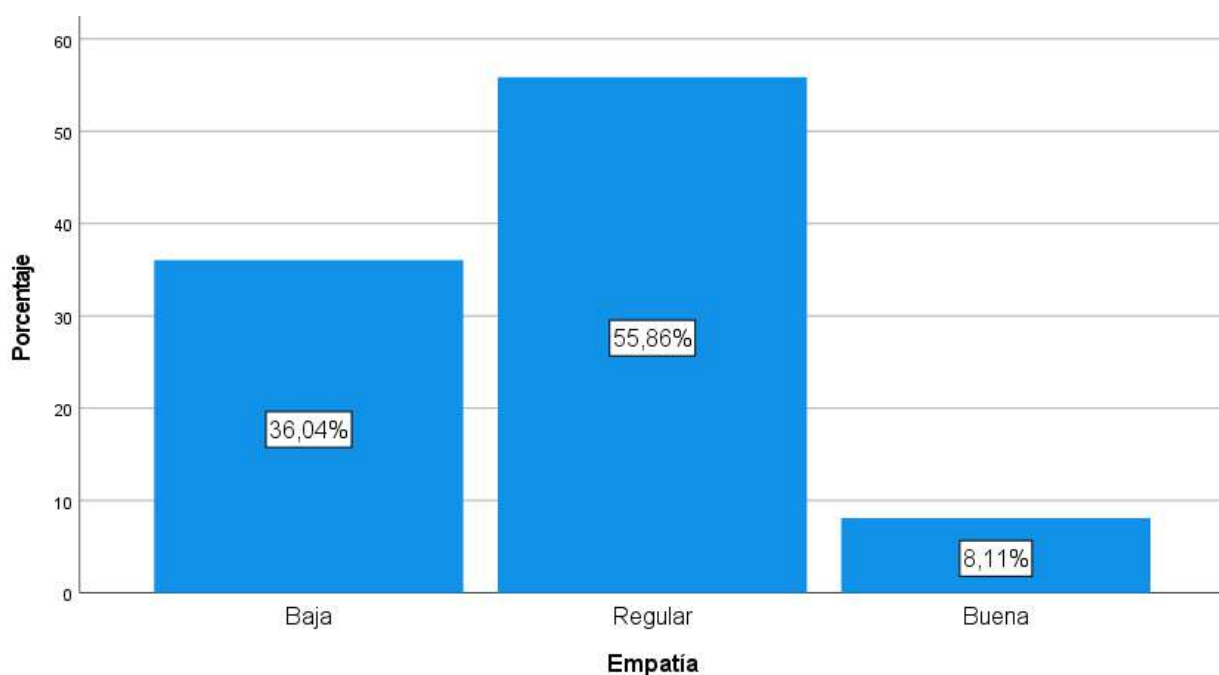
Seguridad		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	51	45,9 %
Regular	42	37,8 %
Buena	18	16,2 %
Total	111	100,0 %

Figura 16*Seguridad*

Interpretación: En base a los resultados anteriores, se aprecia que el 45,9% de los guías de montaña muestra un nivel bajo en esta habilidad, mientras que un 37,8% se encuentra en un nivel regular y solo el 16,2% alcanza un nivel bueno. Estos resultados indican que una gran parte de los guías no cuenta con una adecuada preparación en términos de seguridad, lo cual es crucial para la protección y bienestar de los turistas durante las actividades en la Cordillera del Vilcanota.

Tabla 12*Empatía*

Empatía		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	40	36,0 %
Regular	62	55,9 %
Buena	9	8,1 %
Total	111	100,0 %

Figura 17*Empatía*

Interpretación: Con respecto a los resultados anteriores, se observa que el 36,0% de los guías de montaña muestra un nivel bajo de empatía, mientras que el 55,9% presenta un nivel regular y solo el 8,1% alcanza un nivel bueno. Estos resultados reflejan que una gran mayoría de los guías tiene dificultades para conectar emocionalmente con los turistas, lo cual es un aspecto clave para ofrecer una experiencia personalizada y satisfactoria. La empatía es fundamental para

entender las necesidades y expectativas del turista, por lo que es necesario fortalecer esta competencia a través de programas de formación enfocados en el trato interpersonal y la atención centrada en el cliente.

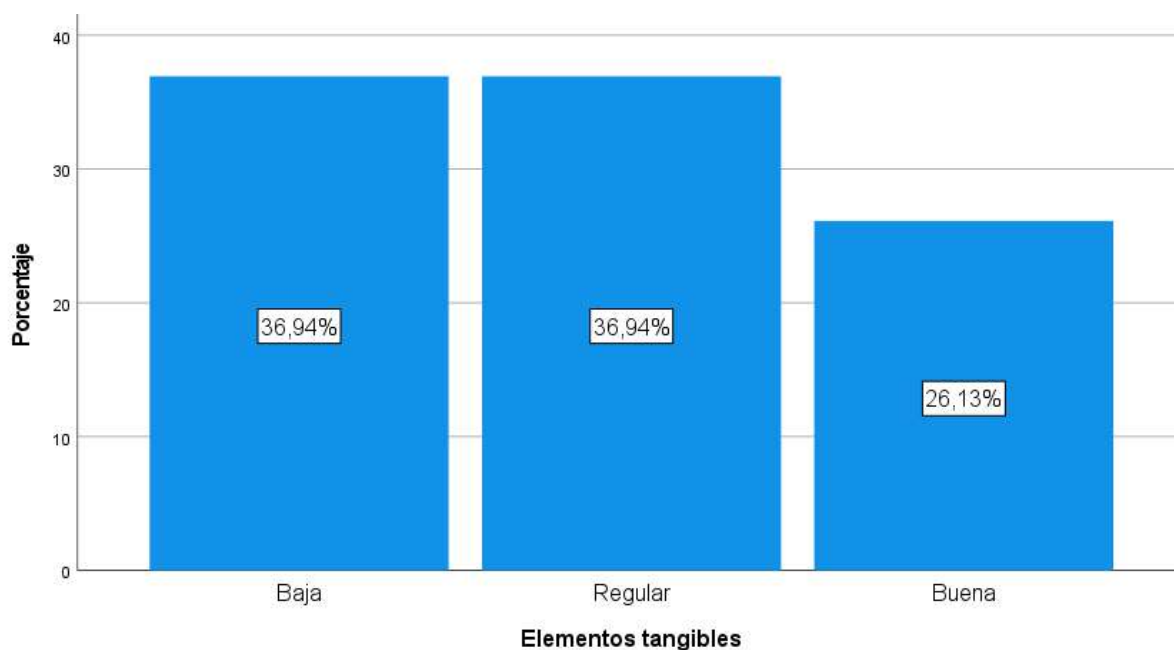
Tabla 13

Elementos tangibles

Elementos tangibles		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	41	36,9 %
Regular	41	36,9 %
Buena	29	26,1 %
Total	111	100,0 %

Figura 18

Elementos Tangibles



Interpretación: Según los resultados del anterior gráfico, se observa que un 36,9% de los guías de montaña presenta un nivel bajo en la calidad de los elementos tangibles que utilizan, el mismo porcentaje (36,9%) se sitúa en un nivel regular, y un 26,1% alcanza un nivel bueno. Por eso, si bien existe un grupo significativo de guías que proporciona servicios adecuados en términos

de equipo, instalaciones y presentación personal, la mayoría tiene dificultades para garantizar la calidad de los elementos tangibles, lo que puede impactar negativamente en la experiencia del turista.

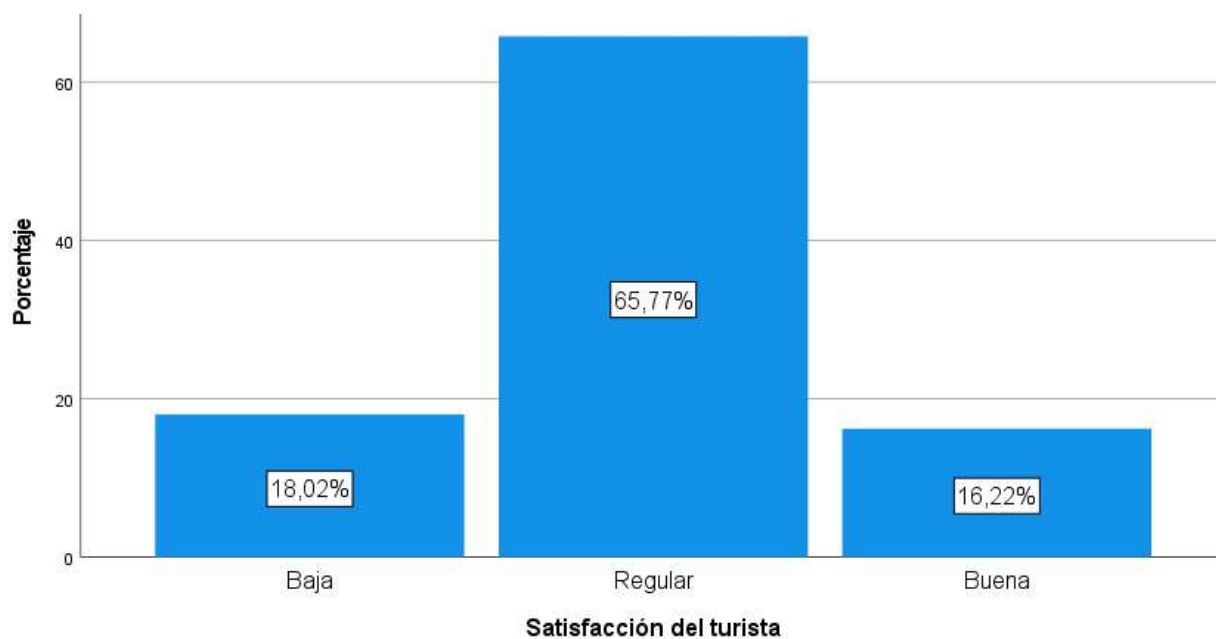
Tabla 14

Satisfacción del turista

Satisfacción del turista		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	18,0 %
Regular	73	65,8 %
Buena	18	16,2 %
Total	111	100,0 %

Figura 19

Satisfacción del Turista



Interpretación: Con respecto a los resultados anteriores, se observa que el 65,8% de los viajeros califican su satisfacción como regular, mientras que un 18,0% la considera baja, y solo un 16,2% reporta una buena satisfacción. Por ello, estos resultados determinan que, aunque una mayoría de los turistas no se encuentra completamente insatisfecha, existe una gran oportunidad

de mejora en la experiencia general. Del mismo modo, baja de proporción de viajeros internacionales u nacionales califican su satisfacción como buena. Por ello, esto se refleja como una necesidad de reforzar las competencias de los guías de montaña en áreas clave para elevar la calidad del servicio ofrecido y, con ello, mejorar los niveles de satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota

5.2. Resultados Inferenciales

A continuación, se muestra los resultados inferenciales, para lo cual se aplicará la siguiente regla de decisión:

Si $P < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, por el contrario, si el valor de $P > 0.05$ se acepta hipótesis nula y se rechaza la alterna, esta misma regla de decisión se aplicará para todas las hipótesis específicas.

Prueba de hipótesis general

H_I: Existe relación directa entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

H₀: No existe relación directa entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Tabla 15

Nivel de correlación entre las variables de Competencias del guía de montaña y Satisfacción del turista

Correlaciones			Competencias de guías de montaña	Satisfacción del turista
<i>Rho de Spearman</i>	Competencias del guía de montaña	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción del turista	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Respecto a la tabla anterior donde se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, se demuestran una correlación positiva moderada entre las Competencias del guía de montaña y la Satisfacción del turista, con un coeficiente de correlación de 0.522. Asimismo, a medida que las competencias de los guías de montaña mejoran, también aumenta la satisfacción del visitante. Ante esto, el nivel de significancia estadística de esta correlación es muy alta, con un valor p de 0.000, lo que confirma que la relación observada es significativa al nivel del 1%. Por ende, estos resultados subrayan la importancia de fortalecer las competencias de los guías de montaña para mejorar la experiencia y satisfacción de los turistas que realizan actividades en la cordillera del Vilcanota.

Prueba de hipótesis específica 1:

H1: Existe una relación directa entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

H0: No existe una relación directa entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Tabla 16

Nivel de correlación entre la dimensión Sostenibilidad y la Satisfacción del turista

Correlaciones			Sostenibilidad	Satisfacción del turista
<i>Rho de Spearman</i>	Sostenibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción del turista	Coefficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según los resultados de la tabla anterior, el nivel de correlación entre las dimensiones de Sostenibilidad y Satisfacción del turista muestran una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.547$, lo que indica que a medida que aumenta la sostenibilidad en las prácticas de los guías de montaña, también mejora la satisfacción del turista. El nivel de significancia de esta correlación es altamente significativo, con un valor p de 0.000, lo que indica que la relación observada tiene un alto nivel de confianza al 1%.

Prueba de hipótesis específica 2:

H1: Existe una relación directa entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024

H0: Existe una relación directa entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024

Tabla 17

Nivel de correlación entre la dimensión de Habilidades técnicas y primeros auxilios, y la Satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Habilidades técnicas y primeros auxilios	Satisfacción del turista
<i>Rho de</i>	Habilidades técnicas	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
<i>Spearman</i>	y primeros auxilios	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
	turista	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Interpretación: En base a los resultados de la anterior tabla, el nivel de correlación entre las dimensiones Habilidades técnicas y primeros auxilios y Satisfacción del turista indican una correlación positiva considerable, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.677$. Esto significa que, a medida que se incrementan las habilidades técnicas y primeros auxilios de los guías de montaña, la satisfacción del turista también aumenta de manera significativa. El nivel de significancia es altamente confiable, con un valor p de 0.000, lo que refuerza que la relación entre ambas variables no es al azar y tiene un impacto real en la satisfacción del turista.

Prueba de hipótesis específica 3:

H1: Existe una relación directa entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

H0: No existe una relación directa entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Tabla 18

Nivel de correlación entre la dimensión de Seguridad y gestión de riesgos, y la Satisfacción del turista

Correlaciones			Seguridad y gestión de riesgos	Satisfacción del turista
<i>Rho de Spearman</i>	Seguridad y gestión de riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción del turista	Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Con respecto a los resultados de la anterior tabla, el nivel de correlación entre las dimensiones Seguridad y gestión de riesgos, y Satisfacción del turista revelan una relación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.397$. Esto determina que, aunque existe una asociación entre la mejora en seguridad y la gestión de riesgos por parte de los guías de alta montaña y el incremento en la satisfacción de los turistas, esta relación no es tan fuerte como en otras dimensiones. Sin embargo, el valor de significancia p de 0.000 indica que la correlación es estadísticamente significativa, lo que confirma que esta relación es consistente.

Prueba de hipótesis específica 4:

H1: Existe una relación directa entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

H0: No existe una relación directa entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.

Tabla 19

Nivel de correlación entre la dimensión de Servicio al cliente y gestión de grupos, y la Satisfacción del turista

Correlaciones			Servicio al cliente y gestión de grupos	Satisfacción del turista
<i>Rho de</i>	Servicio al cliente y	Coeficiente de correlación	1,000	,359**
<i>Spearman</i>	gestión de grupos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,359**	1,000
	turista	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación: Los resultados de la correlación entre las dimensiones Servicio al cliente y gestión de grupos y Satisfacción del turista indican una relación positiva, aunque moderada, con un coeficiente de correlación de 0.359. Esto analiza que, la mejora en el servicio al cliente y la gestión de grupos por parte de los guías de montaña contribuye a la satisfacción del turista, esta relación no es particularmente fuerte. Sin embargo, el valor de significancia p de 0.000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, lo que significa que la asociación es consistente.

5.3. Resultados Cualitativos

Figura 20

Red Semántica de las Competencias del Guía de Montaña y Satisfacción del Turista

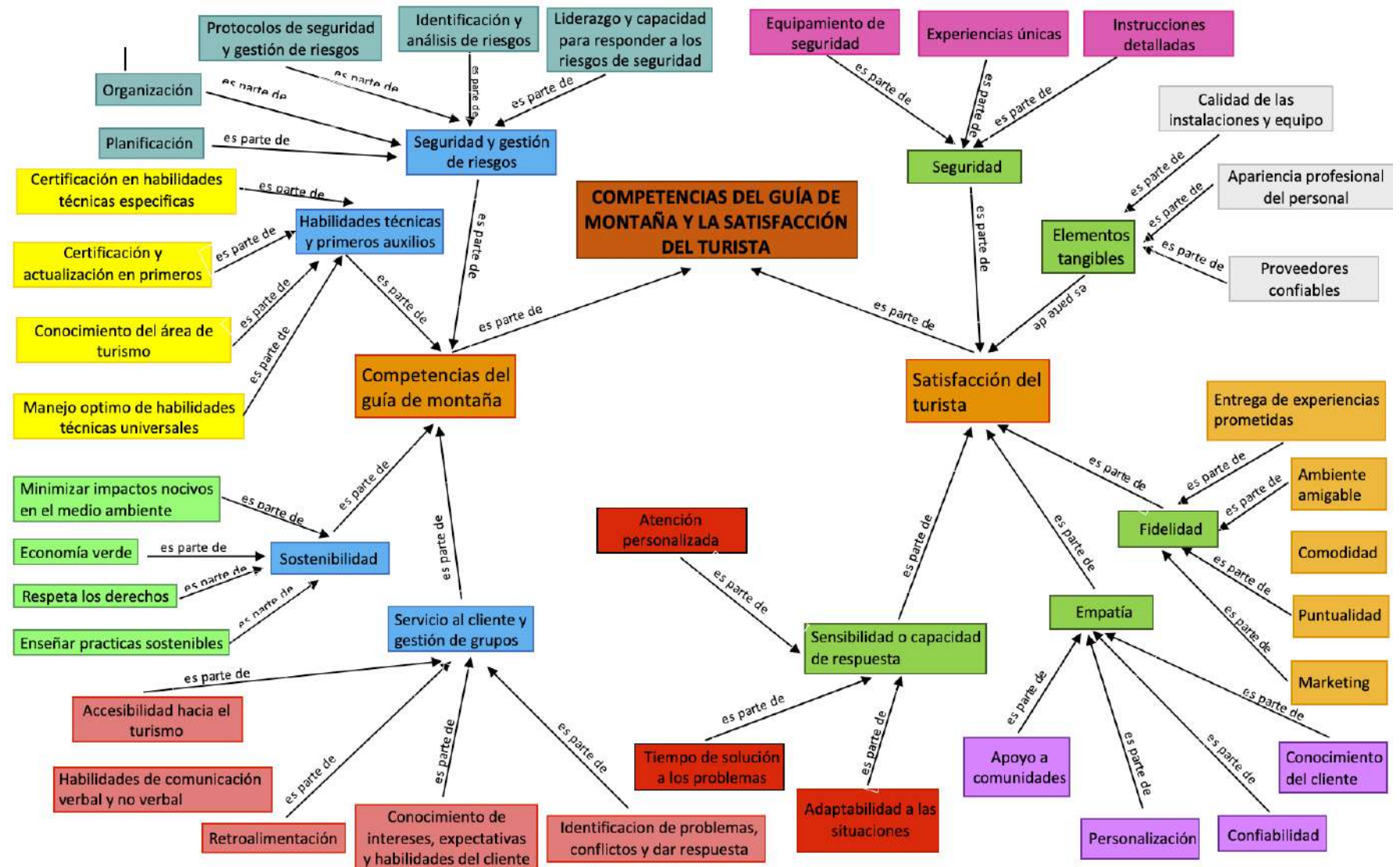
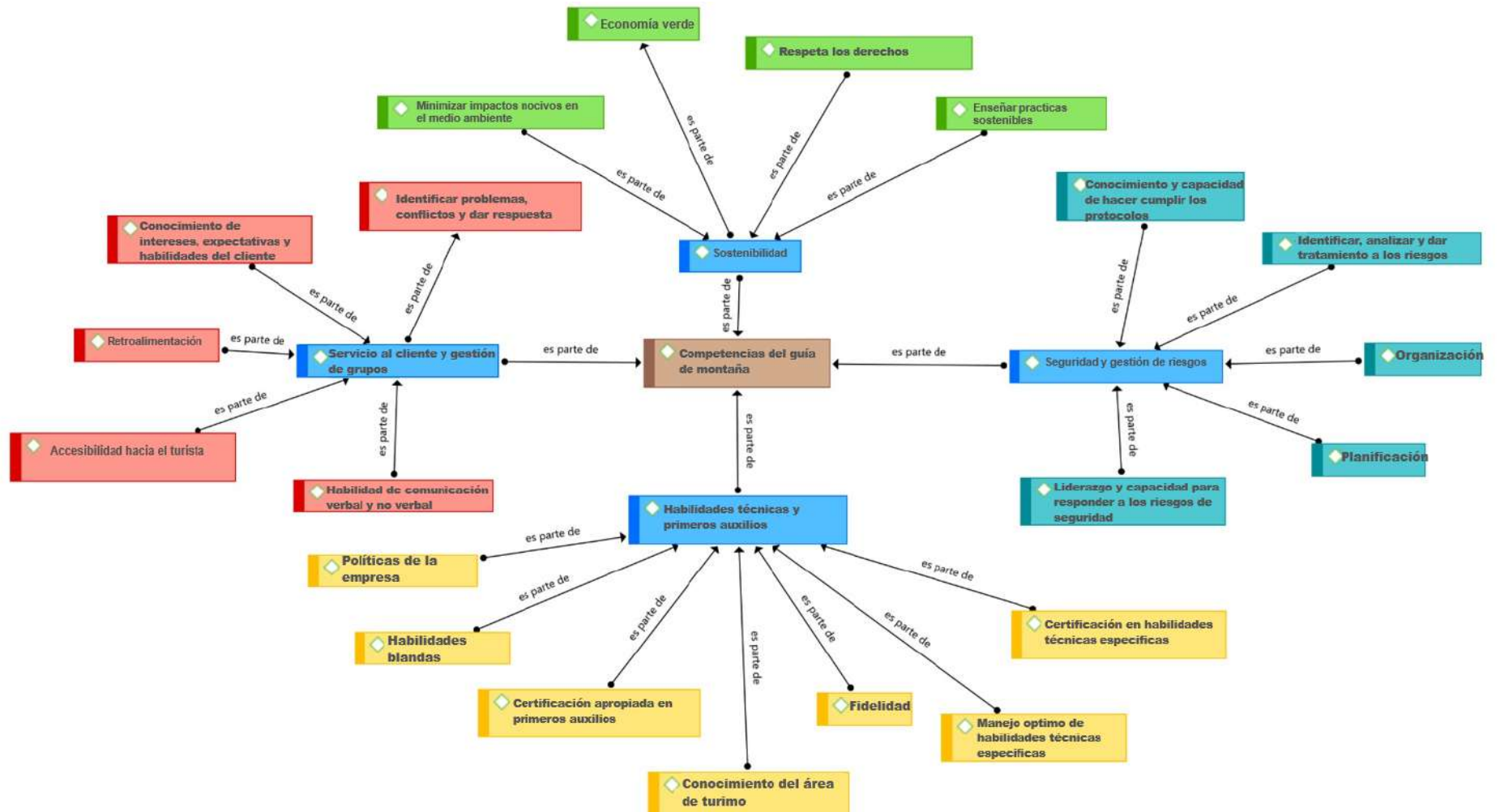


Figura 21

Red Semántica de la Variable Competencias del Guía de Montaña

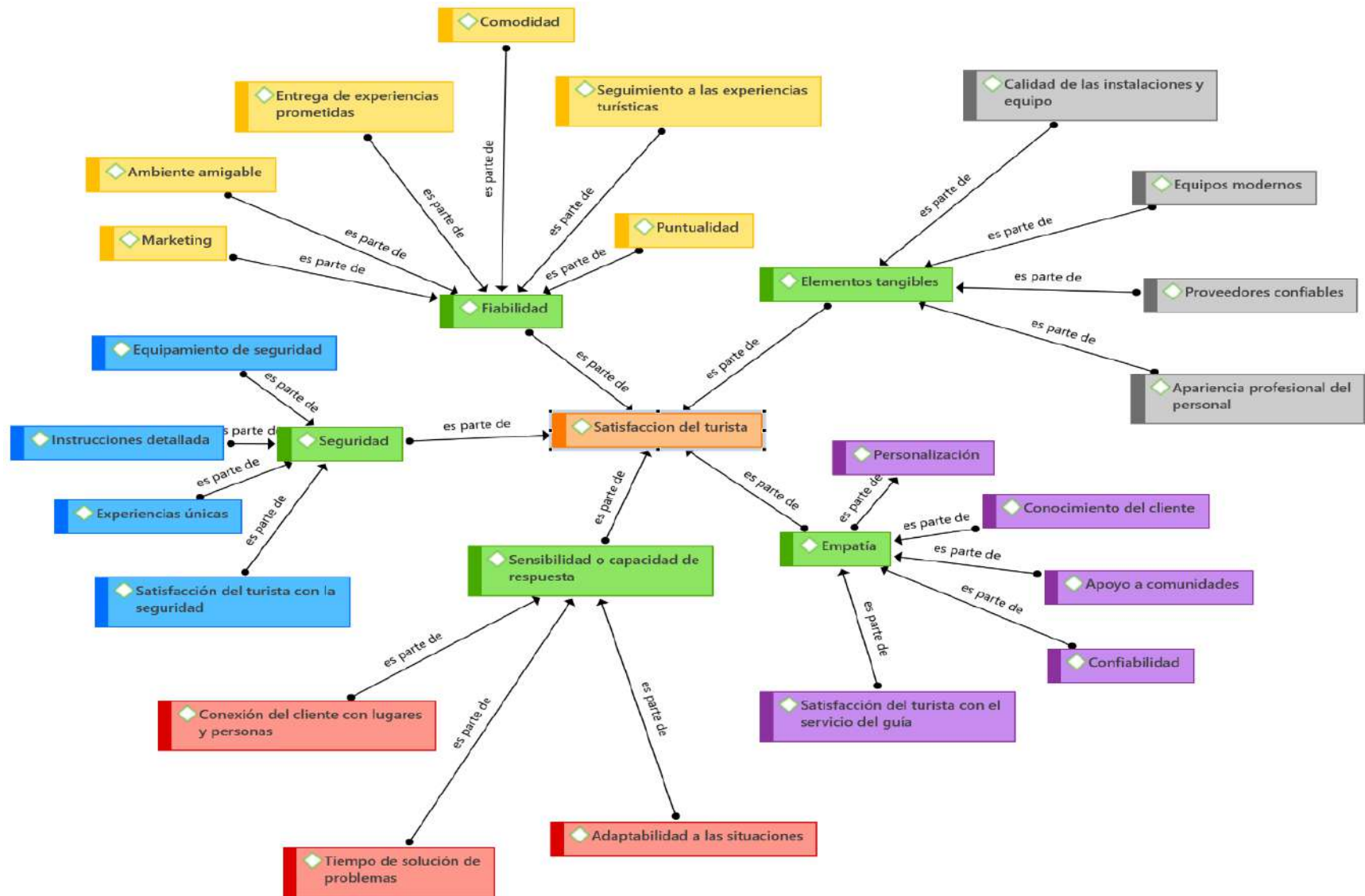


En la figura 21, se puede observar que las competencias del guía de montaña son un conjunto de habilidades esenciales que abarcan diferentes áreas clave, tales como habilidades técnicas y primeros auxilios, servicio y gestión de grupos, sostenibilidad, seguridad y gestión de riesgos. Del mismo modo, cada una de estas áreas se descompone en aspectos más específicos, como la certificación en primeros auxilios, el dominio de habilidades técnicas específicas y universales, y la planificación para garantizar la seguridad del turista. Estas competencias permiten que el guía no solo esté preparado para manejar situaciones críticas, sino también para brindar un servicio de calidad y adaptado a las necesidades del turista, lo que influye en la percepción de seguridad y en la experiencia general del cliente.

Por otro lado, las competencias relacionadas con la sostenibilidad añaden un valor importante al turismo responsable, destacando la importancia de prácticas ambientales y económicas sostenibles, así como el impacto social positivo en las comunidades locales. Todo esto impacta directamente en la satisfacción del turista, que depende en gran medida de la capacidad del guía para gestionar riesgos, proporcionar una experiencia segura y personalizada, y cumplir con las expectativas del visitante. En síntesis, estas competencias son fundamentales para crear una experiencia turística confiable y segura en la Cordillera del Vilcanota, lo que refuerza la relación directa entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista.

Figura 22

Red Semántica de la Variable Satisfacción del Turista



De acuerdo con la figura 22, la satisfacción del turista, como variable central de la investigación, esta influenciada por una serie de factores clave que aseguran una experiencia positiva. Unos de los principales es la fiabilidad, que incluye la entrega de experiencias prometidas, la comodidad, la puntualidad y un ambiente amigable, lo que garantiza que las expectativas del turista se cumplan. Además, los elementos tangibles, como la calidad de las instalaciones, el equipo moderno, los proveedores confiables y la apariencia profesional del personal, refuerzan la percepción de calidad y profesionalismo, influyendo directamente en la satisfacción del cliente.

Por otro lado, la seguridad juega un papel crucial en la satisfacción, ya que los turistas valoran no solo la experiencia en sí, sino también la confianza que se les brinda con un equipamiento adecuado y la preparación en caso de riesgos. A esto se suma la sensibilidad o capacidad de respuesta del guía de montaña, que incluye la empatía, la personalización del servicio y la rapidez en la resolución de problemas, lo que genera una conexión más profunda con el cliente. Estos factores, cuando se manejan adecuadamente, permiten que el guía de montaña no solo cumpla con las expectativas, sino que también ofrezca una experiencia adaptada a las necesidades específicas del turista, contribuyendo significativamente en su satisfacción.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. PROPUESTA 1

CAPACITACION EN PRIMEROS AUXILIOS WFR (WILDERNESS FIRTS RESPONDER) PARA LOS GUIAS DE MONTAÑA EN LA CORDILLERA DEL VILCANOTA PARA MEJORAR LA COMPETENCIA HABILIDADES TECNICAS Y PRIMEROS AUXILIOS

- **Fundamentación**

las actividades de montañismo se realizan en zonas agrestes o ambientes naturales, lugares alejados de un centro de atención definitiva como un hospital o clínica, con factores ambientales desfavorables y cambiantes con lluvia, viento, nieve y otros, el tiempo de atención se prolonga, la comunicación es limitada en la mayoría de veces y los recursos son limitados y se tiene que improvisar, por lo cual una capacitación en primeros auxilios para personas que realizan actividades al aire libre, como son los guías de montaña es importante, para atender a los turistas que estén a su cargo, ya sea por la naturaleza de la enfermedad (medico), mecanismo de lesión (trauma) y emergencias ambientales, por lo cual deben estar esos conocimientos y habilidades actualizados.

- **Objetivo**

Mejorar la competencia habilidades técnicas y primeros auxilios de los guías de montaña en la cordillera del Vilcanota para la satisfacción de los turistas que realizan montañismo.

- **Descripción**

Los guías de montaña trabajan en ambientes agrestes constantemente, lo cual incrementa la tasa de incidentes y/o accidentes de los turistas, personal de apoyo como arrieros y porteadores

e incluso el mismo guía puede necesitar de los primeros auxilios. La capacitación constante en primeros auxilios en zonas agrestes es importante, el guía debe estar siempre preparado para las dificultades que pueda tener en la montaña.

Un curso WFR es muy conocido en el mundo, ha sido creado para personas que realizan actividades al aire libre, y se ha aplicado en el ámbito del turismo de aventura. Incluso muchos turistas tienen la certificación en este curso, es un curso con una duración mínima de 80 horas divididos en 8 o 9 días.

- **Beneficios**

Los principales beneficiados serán los guías de montaña porque mejoraran su nivel de entrenamiento en primeros auxilios y podrán aplicar esos conocimientos en cualquier momento, no solo durante su trabajo, y beneficiara también a los turistas porque el guía realizara una atención adecuada utilizando conocimiento actualizado en caso de algún inconveniente en temas de salud.

- **Responsables**

Esta propuesta será realizada por la única escuela de rescate y primeros auxilios que existe en Cusco que se llama KAUSAY, empresa que cuenta con instructores en primeros auxilios que son técnicos en emergencias medicas (EMT), guías de montaña, montañistas, licenciados en turismo, guías de hiking y trekking y rescatistas con mucha experiencia en los diferentes espacios como montaña y selva.

- **Duración**

El curso denominado WFR (Wilderness First responder) debería no ser menor a 80 horas divididos en 8 días, es un curso teórico y practico en ambientes naturales y se realizaría en temporada baja en los meses de enero o febrero.

- **Inversión**

La inversión para esta propuesta de un curso WFR en el Cusco seria de 450 USD por guía de montaña por todo el curso, que incluye certificación internacional y certificación en RCP y DEA.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad principal determinar la relación que existe entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, durante el año 2024. Ante esto, en la investigación de Durand (2023) denominado “ Servicios turísticos y la satisfacción del turista en la comunidad Ausangate, anexo Pacchanta del distrito de Ocongate provincia de Quispicanchis Cusco – 2023”, afirma que el servicio turístico se relaciona directamente con la satisfacción del turista en la comunidad Ausangate; de igual forma, en el trabajo de investigación de Quispe (2020) “Accesibilidad en la ruta trekking a la montaña de Vinicunca y la satisfacción de los turistas: alternativa ruta Sagrada Ausangate Lauramarca 2018”, concluye que una accesibilidad adecuada para hacer un tour es esencial para tener una buena experiencia de viaje, tanto como para el guía y turista. Sin embargo, este último concepto de investigación no profundiza más allá de las competencias del guía de montaña a diferencia de la otra variable de estudio.

Por consiguiente, se puede deducir con respecto al análisis de datos, que la base teórica de competencias de Spencer y Spencer (1993), que postula un modelo general sobre las competencias como características subyacentes de una persona que está relacionado directamente con la satisfacción del turista. Asimismo, esta teoría recalca que las competencias deben ser capaz de predecir sus resultados en el mundo para ser considerada una dimensión eficiente, por lo que llevan consigo diversos indicadores, tales como las habilidades técnicas y seguridad y manejo de riesgos.

El concepto previamente mencionado guarda una estrecha relación con los resultados cualitativos obtenidos, los cuales evidencian que las competencias del guía de montaña comprenden un conjunto integral de habilidades. Entre estas destacan el servicio al cliente, la gestión de riesgos, la sostenibilidad, la seguridad, así como las habilidades técnicas y los

conocimientos en primeros auxilios. Del mismo modo, los dueños de agencias turísticas que fueron entrevistados en este trabajo de investigación determinaron que el desempeño de los guías turísticos va de la mano con la satisfacción del turista, ya que tienen dentro de sus cualidades, el dominio de habilidades técnicas, certificación y actualización de primeros auxilios, prácticas ambientales sostenibles y al mismo tiempo practicar la empatía, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, entre otros. Esto demuestra una concordancia con el Modelo Servqual, el cual se presenta como una herramienta metodológica destinada a medir la calidad del servicio proporcionado por una empresa.

De la misma forma, Parasuraman (1988) concuerda con los resultados de la presente investigación, ya que lo determina como la capacidad de respuesta que se enfocaliza en la disposición y habilidad del personal de servicio para atender a las necesidades del usuario. En síntesis, el objetivo general cumple también una relación estrecha con los resultados inferenciales porque el nivel de correlación entre las variables de competencias del guía de montaña y satisfacción del turista superan más de 50% de relación, asimismo, a medida que las competencias de los guías de montaña mejoran, también se incrementa la satisfacción del turista.

Por otro lado, con respecto a la dimensión sostenibilidad y la variable denominada satisfacción del turista demuestran un coeficiente de correlación de 0.547, el cual refleja que a medida que sube la sostenibilidad en las prácticas de los guías de montaña, también se incrementa la satisfacción del turista. Ante esto, estas resoluciones descriptivas concuerdan con el trabajo de investigación de Ramírez (2019) con su título llamado “Nivel de satisfacción del visitante en la práctica del turismo de aventura (modalidad escalada) en la Cascada Velo de las Ninfas Tingo María – 2019”, abarca la sostenibilidad como una nueva implementación en el turismo de aventura, asimismo, en sus resultados obtuvo que el 73% de los encuestados se mostraron muy satisfechos

con la información facilitada, al igual con las prácticas ambientales que practican cada guía. Mientras que el otro 38% consideró ambiguas las respuestas con respecto a la eficiencia de las competencias del guía y el uso de la sostenibilidad en sus actividades. Por ello, la base teórica denominada el papel de los guías de viajes de aventura, afirma que los guías o agencias de turismo son los responsables de gestionar aspectos sociales, ambientales y seguridad en sus actividades, también, el rol de un guía implica dar prácticas ambientales sostenibles y de proteger de alguna otra forma la flora y fauna del lugar a visitar. Cabe recalcar que en los resultados cualitativos las prácticas económicas sostenibles, el impacto social positivo y las prácticas ambientales sostenibles salen como indicadores de la dimensión de sostenibilidad. Entonces, concuerda con las bases de investigación teóricas de esta investigación.

Por otro lado, en relación con el objetivo específico de identificar la relación entre la dimensión de habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024, los resultados inferenciales sobre la correlación entre estas variables indican un coeficiente de correlación de 0.677. Este valor refleja que, a medida que aumentan las habilidades técnicas y los conocimientos en primeros auxilios de los guías de montaña, la satisfacción del turista también incrementa de manera exponencial. Cabe resaltar que el concepto anteriormente mencionado concuerda con la teoría de competencias del guía de montaña, ya que las habilidades técnicas son diversas habilidades y calificaciones específicas para cumplir responsabilidades principales, las cuales son garantizar la seguridad de los participantes y facilitar la inmersión cultural. Esto concuerda con el trabajo de investigación de Pérez (2019) “Diagnóstico de la capacitación en las empresas de turismo alternativo en Yucatán, México”, donde el objetivo principal era demostrar como las habilidades técnicas es parte de la formación de los guías turísticos y como afecta en el sector social, en la economía y en la satisfacción del

cliente. Los resultados de este estudio revelaron dos situaciones contrastantes en la configuración de las empresas turísticas, ambas estrechamente vinculadas a la formación constante de los guías de turismo. Esta capacitación se identifica como un factor clave para que las empresas logren una mayor rentabilidad y generen un impacto positivo en los clientes o turistas. Los resultados de este estudio revelaron dos situaciones contrastantes en la configuración de las empresas turísticas, ambas estrechamente vinculadas a la formación constante de los guías de turismo. Esta capacitación se identifica como un factor clave para que las empresas logren una mayor rentabilidad y generen un impacto positivo en los clientes o turistas.

En otro ámbito, en relación con el objetivo específico de identificar la relación entre la dimensión de seguridad y gestión de riesgos y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024, los resultados inferenciales indican un coeficiente de correlación de 0.397. Este valor refleja una relación moderada, que no es tan fuerte en comparación con otras dimensiones. No obstante, el valor de significancia indica que la correlación es estadísticamente significativa, lo que afirma que la relación es duradera o confiable. Esto se puede constatar en el estudio de Mideros (2013) con su título denominado “Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón playas provincia de las guayas”, donde propósito principal es elaborar un plan de capacitación en base a la seguridad y gestión de riesgos en actividades turísticas extremas, mediante un sistema de control y capacitación frecuente en los guías de montaña. Ante esto, se tuvo un resultado de que el 58% está totalmente de acuerdo con el enfoque de capacitación en el mejoramiento de calidad y servicio, por otro lado, el 58% de los servidores encuestados estaban muy de acuerdo con esta implementación. Sin embargo, no se toma mucho en cuenta si es que la gestión de riesgos afecta

de manera directa a la variable satisfacción del cliente, por lo que su relación no esta fuerte como aparenta.

Además, en el estudio de Beingolea y Gonzáles (2016), en su estudio llamado “Influencia de las capacitaciones en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Puerto Maldonado - 2016”, los hallazgos demostraron que el 33% de los guías de turismo no especificaron los temas sobre los que habían recibido la capacitación y el 56% guías afirmó haber recibido capacitaciones organizadas por la DIRCETUR. Esto da a entender que las agencias turísticas deben tomar un poco más en cuenta el concepto de gestión de riesgos en base a la satisfacción del cliente, para que así mejore la calidad de servicio de la empresa. Cabe recalcar que el Modelo de competencias laborales propuesta por McClelland (1965) concuerda que la capacidad para desarrollar un motivo incrementa el éxito educativo en lograrlo, sobre todo con el tema de gestión de riesgos.

Por otra parte, en relación con el objetivo específico de identificar la relación entre la dimensión de servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista, los resultados inferenciales muestran una correlación positiva, aunque moderada, con un coeficiente de 0.359. Esto determina que, la mejora en el servicio al cliente y la gestión de grupos por parte de los guías de montaña contribuye a la satisfacción del turista, pese a que esta relación no es particularmente fuerte. Sin embargo, en el estudio realizado por Rodriguez (2021), titulado “Análisis de la satisfacción del cliente de las operadoras de turismo en los deportes de aventura del cantón Baños de Agua Santa”, tuvo como propósito principal evaluar el nivel de satisfacción y la atención al cliente con respecto a los deportes de aventura ofrecidos por los operadores turísticos de dicho Cantón. Del mismo modo, el 79.3% declaró haber recibido un trato excelente al solicitar información al operador turístico, un 65% considera que la información que recibe del operador turístico es de excelente calidad y la mayoría de los encuestados (47,1%) indica que los métodos

de pago aceptados por los operadores turísticos son de nivel estándar. Ante esto, es trabajo de investigación anteriormente mencionado demuestra que la atención al cliente junto con la satisfacción tiene una estrecha relación, no obstante, no menciona el tema con respecto a la gestión por grupos.

Por consiguiente, en el estudio de Balcázar (2023), en su tesis “Satisfacción de los turistas extranjeros que visita los circuitos turísticos de la provincia de Cajamarca, 2019 - 2020 y propuesta de mejora”, tuvo como finalidad analizar el grado de satisfacción de los viajeros internacionales que han visitado las rutas turísticas de la provincia de Cajamarca durante el periodo 2019-2020 , asimismo, el 52% de los turistas extranjeros manifestaron una satisfacción con los servicios brindados por las empresas hoteleras. Esto da a entender que las rutas de acceso de la ciudad de Cajamarca no son del total agrado del turista, ya que existe la presencia de trochas carrozable accidentadas. En síntesis, esta tesis menciona el tema de la gestión de grupos junto con la accesibilidad del lugar turístico y demuestran un nivel correlación alto en base a la satisfacción del turista, por lo que concuerda con nuestros resultados inferenciales, pero destacan que hay una relación fuerte, a diferencias del nuestro que no lo determina como un lazo fuerte sino como un nivel medio.

CONCLUSIONES

Primero: En relación con el objetivo general de este estudio, se logró establecer una relación significativa entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción de los turistas en la Cordillera del Vilcanota, en el distrito de Ocongate, para el año 2024. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se obtuvo un valor de correlación de 0.522, lo que indica una relación positiva fuerte entre ambas variables. Esto significa que a medida que mejoran las competencias de los guías de montaña, como sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riegos, y servicio y gestión de grupos, la satisfacción de estos últimos también aumenta de manera considerable. Este resultado confirma que las mejoras en las habilidades y capacidades de los guías de montaña están directamente vinculadas con un incremento en la satisfacción de los turistas, lo que es fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de las actividades de montañismo en la región. Respecto a los resultados cualitativos se infiere que el fortalecimiento de las competencias de los guías no solo beneficia a los turistas, sino que también contribuye al desarrollo turístico de la zona, promoviendo un turismo más responsable y sostenible.

Segundo: Se logró identificar que existe una relación fuerte entre la dimensión sostenibilidad y la satisfacción del turista en la cordillera del Vilcanota es debido a que el valor de correlación de Rho de Spearman fue igual a $Rho = 0.547$. En los resultados cualitativos se interpretó que la percepción de los turistas respecto a la sostenibilidad de las actividades realizadas en la zona es moderada, aunque algunos aspectos relacionados con el manejo ambiental y la preservación del entorno son valorados positivamente, muchos turistas indicaron que existen áreas que requieren mejoras urgentes, como la implementación de prácticas más sostenibles en la

conservación del entorno natural, manejo de los residuos orgánicos e inorgánicos y protección de fuentes de agua.

Tercero: Se logró identificar que existe una relación positiva fuerte entre la dimensión habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue = 0.677. Respecto a los resultados cualitativos que infiere que las habilidades técnicas y primeros auxilios de los guías de montaña, como el dominio de habilidades técnicas actualizadas, certificación adecuada en primeros auxilios, poseer habilidades de navegación y orientación y capacidad para monitorear las condiciones meteorológicas, son factores cruciales que influyen de manera significativa en la satisfacción de los turistas que participan en actividades de montañismo en la Cordillera del Vilcanota. La confianza de los turistas en las competencias de los guías incrementa su satisfacción, lo que resalta la importancia de invertir en la capacitación técnica de los guías para mejorar la experiencia turística en la región.

Cuarto: Se logró determinar que existe una relación positiva baja entre la dimensión seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la cordillera del Vilcanota, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.397. Respecto a los hallazgos cualitativos se infiere que los aspectos como la seguridad y la gestión efectiva de riesgos tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción de los turistas, debido a que se subraya la importancia de que los guías de montaña estén adecuadamente capacitados en estas áreas, ya que esto influye significativamente en la experiencia y percepción positiva de los turistas, lo que es crucial para el éxito de las actividades en montaña en la Cordillera del Vilcanota.

Quinto: Se logró identificar que existe una relación positiva baja entre la dimensión atención al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la cordillera del Vilcanota, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman = 0,359. Por otro lado, los resultados cualitativos indican que la atención personalizada y la gestión eficiente de grupos son aspectos críticos para mejorar la experiencia del turista en actividades de montaña, además un buen manejo de estos elementos no solo contribuye a una mayor satisfacción, sino que también refuerza la percepción positiva del destino y los servicios turísticos. Este hallazgo subraya la importancia de que los guías de montaña desarrollen habilidades sólidas en el servicio al cliente y gestión de grupos.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomiendan a los gerentes de las agencias de viajes Vidal Expeditions, Andean Destination, Andean Lodges, y Sky High Andes que operan en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, implementar programas de capacitación especializados para los guías de montaña. Estos programas deben centrarse en fortalecer competencias clave como la empatía en la atención al cliente y la gestión efectiva de grupos, además de reforzar las medidas de seguridad y gestión de riesgos en todas las actividades de aventura. Estas habilidades no solo mejorarán la experiencia del turista, sino que también incrementarán su satisfacción general, lo que es esencial para mantener una buena reputación y competitividad en el sector del turismo de aventura. También, se debería establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo, que permita evaluar de manera regular el desempeño de los guías y asegurar que estos factores se mantengan en niveles óptimos.

Segundo: Se recomienda a los guías de montaña y encargados de las actividades turísticas intensificar las medidas de mantenimiento y mejora continua en cuanto a la sostenibilidad de los servicios ofrecidos. Además, para mejorar la experiencia del turista y aumentar su satisfacción, es importante implementar un plan de acción que incluya revisiones regulares del impacto ambiental y también fomentar prácticas sostenibles como “Leave no Trace” y “Travelers Against Plastic” en las diferentes actividades en la Cordillera del Vilcanota.

Tercero: A todo el personal de las diferentes áreas de las agencias de viajes, que operan actividades turísticas de montaña en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, poner especial énfasis en mejorar continuamente la fiabilidad y la capacidad de respuesta en la prestación de servicios turísticos, pues tanto los guías de montaña como el personal de apoyo deben mantener

altos estándares de profesionalismo y compromiso, asegurando que puedan responder de manera efectiva y rápida a las necesidades, solicitudes y preocupaciones de los turistas.

Cuarto: Se recomienda desarrollar un sistema de retroalimentación constante con los turistas, donde ellos puedan evaluar los servicios recibidos y proporcionar sugerencias. Esto permitiría al personal y a los guías identificar áreas de mejora y ajustar sus servicios para satisfacer mejor las expectativas de los turistas.

Bibliografía

- Carrasco Díaz, S. (2006). Carrasco Díaz, Sergio. En C. D. Sergio, *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (pág. 220). Lima: Editorial San Marcos.
- Poma, G. (2015). *Programa de capacitación y sensibilización turística para las autoridades y población del municipio de Carabuco*. Universidad Mayor de San Andres, La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13977/PG-3572.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beingolea, K., & Gonzales, M. (2016). *Influencia de las capacitaciones en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Puerto Maldonado - 2016*. Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Peru. Obtenido de <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/371/004-3-12-031.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitacion y Desarrollo de Personal*. Mexico D.F., Mexico. Obtenido de https://www.academia.edu/36085079/CAPACITACION_Y_DESARROLLO_DE_PERSONAL
- Martinez, E., & Martinez, F. (2009). *Capacitacion por Competencia*. Santiago, Chile . Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56934002/capacitacion_por_competencia-libre.pdf?1530798788=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCapacitaci_Capacitaci_o_o_n_por_n_por_Co.pdf&Expires=1710544911&Signature=Ubkwp1UkgJyxvi6HoIvZnHFX91ta8l0PI
- Chacaltana, J. (2015). Reforma laboral, capacitación y productividad. Obtenido de <https://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-documents/oit/139.pdf>

- Garza, H. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)
- Reza, J. (2010). *Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico*. Mexico D.F., Mexico: Editorial Panorama. Obtenido de https://www.elsotano.com/libro/gestion-efectiva-de-recursos-humanos-en-las-organizaciones-un-enfoque-sistemico_10328964
- Prodem. (2004). Capacitacion basada en competencias. Obtenido de <https://www.prodem.cl/images/portal/articulos/CBC.pdf>
- Garcia, M., & Martinez, Y. (2015). La capacitacion como eslabon base para el proceso productivo del tablero de madera plastica en Cuba. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/12/madera.html>
- Zarraga, L., Corona, E., & Victor, M. (2010). Las competencias de los guias de turistas como ventaja competitiva en el sector turista: caso Cancun Quintana Roo. *Revista Internacional de Administracion y Finanzas*.
- Zarraga, L., Corona, E., & Victor, M. (2010). Las Competencias de los Guías de Turistas como ventaja competitiva en el sector turista : caso Cancun Quintana Roo. *Revista Internacional Administracion y Finanzas, Volumen 3*(Numero 3), 14. Obtenido de <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v3n3-2010/RIAF-V3N3-2010-2.pdf>
- Swisscontact. (2014). *Programa de capacitacion en gestion de destinos y planificacion de productos turisticos : guia de facilitacion*. Lima , Peru: Lance Grafico S.A.C. Obtenido de https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/guia_de_facilitacion.pdf

Rodriguez, M. (2021). Trabajo de investigacion previo a la obtencion del Grado Academico de Magister en Turismo. *Analisis de la satisfaccion del cliente de las operadoras de turismo en los deportes de aventura del canton Baños de Agua Santa*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32962/1/MARIA%20DEL%20CARMEN%20RODRIGUEZ.pdf>

Almeida, G. (2010). Disertacion de Grado previa la obtencion del titulo de Licenciado en Turismo. *“Propuesta de un plan de capacitación, evaluación y seguimiento para los guías turísticos de la Hostería Paz y Montaña, cantón Espejo, provincia del Carchi.”*. Pontificia Universidad Catolica de Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de https://docplayer.es/32980625-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-facultad-de-ciencias-humanas-escuela-de-hoteleria-y-turismo.html#google_vignette

Balcazar, M. (2023). Para optar el titulo de profesioanl de Licenciada en turismo y hoteleria. *Satisfaccion de los turistas extranjeros que visita los circuitos turisticos de la provincia de cajamarca ,2019-20 y propuesta de mejora*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Peru. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5644/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Balcázar, M. (2023). Para obtener el grado de licenciada en turismo y hoteleria . *Satisfaccion de los turistas extranjeros que visita los circuitos turisticos de la provincia de cajamarca ,2019-2020 y propuesta de mejora*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Peru. Obtenido de

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5644/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramirez, P. (2019). Para optar el titulo de licenciada en turismo , hoteleria y gastronomia. *Nivel de satisfaccion del visitante en la practica del turismo de aventura (modalidad escalada) en la cascada velo de las ninfas Tingo Maria - 2019*. Universidad de Huanuco, Huanuco, Peru . Obtenido de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2390/RAM%c3%8dREZ%20VILLASIS%2c%20Pilar%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ATTA. (2023, Junio). Panorama del sector de los viajes de aventura en 2023. *Adventure Travel Trade Association*. Retrieved from Adventure Travel Industry Snapshot:

<https://learn.adventuretravel.biz/research/2023-adventure-travel-industry-snapshot>

PromPerú. (Marzo de 2023). Turismo Extranjero en el Peru. *Perfil del Turista Extranjero 2022*. Obtenido de Turismo in - Investiga e Innova:

<https://www.promperu.gob.pe/TurismoIn//Buscador?q=Turista%20Extranjero>

Esan. (2023). Conexion Esan. *Los desafios del sector turismo en el Perú para el segundo semestre del 2023*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-desafios-del-sector-turismo-en-el-peru-para-el-segundo-semester-del-2023>

Cenfotur. (2023). La crisis del turismo en el Perú. *La crisis de turismo en el Peru*. Obtenido de <https://www.cenfotur.edu.pe/2023/boletin-1-2023/la-crisis-del-turismo-en-el-peru-2/>

Quispe, R. (2020). Para optar al titulo profesional de Licenciado en turismo. *Accesibilidad en la ruta de trekking a la montaña de Vinicunca y la satisfaccion de los turistas : alternativa ruta sagrada Ausangate Lauramarca 2018*. Universidad San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Peru. Obtenido de

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5561/253T20200323_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Durand, W. (2023). Para optar al título profesional de licenciado en turismo. *Servicios turísticos y la satisfacción del turista en la comunidad Ausangate , anexo Pacchanta del distrito de Ocongate provincia de Quispicanchis Cusco - 2023*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Peru. Obtenido de

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5842/Whinie_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INSST. (2004). *Introducción al rescate*. Obtenido de

<https://cgproteccioncivil.edomex.gob.mx/sites/cgproteccioncivil.edomex.gob.mx/files/files/programas%20de%20Prevencion/acervo%20bibliografico/introduccion%20al%20rescate%201.pdf>

Infante, V., & Breijo, T. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo.

Mendive Revista de Educacion, 15(1). Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000100005

Prada, J., & Pesantez, S. (2017). Satisfacción y motivación en destinos culturales :tipología de los turistas atraídos por el patrimonio inmaterial en cuenca (Ecuador). *Dialogo Andino*(52), 77-91. Obtenido de

Andino(52), 77-91. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/3713/371351097008/html/#B13>

Alvarez, G. (2022). Calidad y satisfacción del turista en relación a la imagen del destino en la.

Journal Scientific MQRInvestigar, 6(4), 944-968. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/367045000_Calidad_y_satisfaccion_del_turista

_en_relacion_a_la_imagen_del_destino_en_la_intencion_de_recomendar_la_ciudad_de_
Quito

- Kotler, p., & Keller, K. (2006). *Direccion de marketing*. Pearson Prentice Hall. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direcci on-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direcci%20on-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)
- Otero, M. (2016). Satisfacción con un destino turístico:Una investigacion en Villavicencio (Colombia). *In Vestigium*, 11(2), 97-132. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/151722908.pdf>
- Cooper, C. (2007). *Una Introduccion al turismo*. Madrid, España: Editorial Sintesis . Obtenido de <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788497565103.pdf>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y Satisfaccion : el caso de la Universidad de Jaen. *Revista de Educacion Superior* 45, 79-95. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Mincetur. (2010). *Memoria Anual 2010*. Lima. Obtenido de [https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/Memoria_Mincetur _2010.pdf](https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/Memoria_Mincetur_2010.pdf)
- Jacobs, J. (2011). *“Morte e vida de grandes cidades”*. Sao Paulo: Editorial WMF. Obtenido de <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3843818/course/section/923498/JACOBS-Jane-1961-Morte-e-Vida-de-Grandes-Cidades%20%281%29.pdf>
- OMT. (2007). Entender el turismo. *Glosario*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la satisfaccion del turista .Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 1732-1851. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000100013
- Kumar, S. (2021). La influencia de la experiencia de los turistas en la lealtad al destino: un estudio de caso de la ciudad de Hue, Vietnam. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/16/8889#B82-sustainability-13-08889>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Palella, S., & Martins, F. (2006). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fedupel. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos. Obtenido de http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigacion . Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <https://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>

- Coromoto, D., & Coromoto, M. (2016). Influencia de la comunicacion directa de las agencias de viaje en el turismo emisor merideño. *Saber*, 28(1). Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000100013#:~:text=En%20palabras%20de%20Goeldner%20y,la%20industria%20de%20los%20viajes.
- Rumbo Naturaleza. (2022). Que es el montañismo. *Rumbo Naturaleza*. Obtenido de <https://rumbonaturaleza.com/blog/senderismo/que-es-montanismo/#:~:text=El%20monta%C3%B1ismo%20es%20una%20disciplina,contar%20con%20el%20equipo%20necesario.>
- Procuraduria Federal del Consumidor. (2018). Botiquin de primeros auxilios. *La vida es un instinto de desarrollo , de supervivencia*. Obtenido de <https://www.gob.mx/profeco/documentos/mochila-de-emergencia-y-botiquin-de-primeros-auxilios?state=published#:~:text=El%20botiqu%C3%ADn%20es%20un%20recurso,accidente%20o%20una%20enfermedad%20repentina.>
- Agotur Lima . (2010). *Reglamento de la ley del guia de turismo*. Lima. Obtenido de https://www.agoturlima.com/images/normas/Decreto004_2010.pdf
- Aptae. (2019). Ley del guia de Turismo. *Reglamento de la ley del guia de turismo*. Obtenido de https://aptae.pe/wp-content/uploads/2019/01/reglamento_ley_del_guia_de_turismo.pdf
- Uba. (2013). Resúmenes de antropología. *Fundamentos : Los campamentos base*. Obtenido de <https://resumenesantropologia.blogspot.com/2013/03/fundamentos-potts-los-campamentos-base.html>

- Adventure Trade. (2014). Calificación para Guías de Turismo Aventura y Estándares de Desempeño. *Adventure Tourism*. Obtenido de https://cdn.adventuretravel.biz/ATTA_AdventureTravelGuideStandard-spanish.pdf
- OMT. (2018). *El turismo y los objetivos de desarrollo sostenible*. Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937>
- MINCETUR. (2018). Modalidades del turismo de aventura. *Resolución Ministerial*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1621293-1>
- MINCETUR. (23 de Marzo de 2023). Mincetur. *Lineamientos para desarrollar actividades de caminata y alta montaña*. Obtenido de LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE CAMINATA Y ALTA MONTAÑA: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/campa%C3%B1as/23230-proy-lineamientos-para-desarrollo-de-las-actividades-de-caminata-y-alta-montana>
- Desert Expedition. (2017). Primeros auxilios en Zonas Agrestes. *Curso de Primeros Auxilios en zonas agrestes*. Obtenido de <https://desertexpeditions.com.pe/es/primeros-auxilios-en-zonas-agrestes-wfa-para-operadores-de-turismo/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317528957_Desarrollo_del_Modelo_Servqual_para_la_medicion_de_la_calidad_del_servicio_en_la_empresa_de_publicidad_Ayuda_Experto
- Pozo, C., & Salvador, C. (2008). Percepción del cliente de los predictores de calidad en el sector servicios. *Boletín de Psicología*, 69-84. Obtenido de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N94-5.pdf>

- Dwayne, D., & Bitner, M. (2009). Marketing de servicios. *Marketing ser servicios*. Obtenido de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/73795>
- MINCETUR. (2018). *Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos*. Ministerio de comercio exterior y turismo. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/401761/Manual_para_la_Elaboaracion_y_actualizacion_del_inventario_de_recursos_turisticos.pdf
- Sanchez, K., Troya, C., & Calle, M. (2020). Análisis de la Potencialidad Turística de las parroquias Uzhcurrumi y Casacay del cantón Pasaje, El Oro, Ecuador. *Revista de investigación, Kalpana*, 33-52. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7834209>
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. Mexico: Cengage Learning. Obtenido de https://www.academia.edu/34250230/Marketing_de_servicios
- Asociacion de guias de montaña del Peru. (2023). Tragedia en nevado Huascarán. *infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/tragedia-en-nevado-huascarán-muere-guia-huaracino-y-turistas-franceses-resultan-heridos-tras-avalancha/>
- Cruz, K., & Rodriguez, A. (2018). con el objeto de optar al título profesional de licenciado en turismo. *Inversion en el capital humano para la satisfaccion del turista en la agencia de viajes Alpaca Expeditions*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, cusco, Peru. Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6164/253T20180513_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, P. (2019). Para obtener el título de maestra en ciencias en la especialidad de Ecología Humana. *Diagnostico de la capacitacion en las empresas de turismo alternativa en*

- Yucatan , Mexico*. Centro de investigacion y de estudios avanzados del instituto politecnico nacional, Yucatan. Obtenido de <https://www.mda.cinvestav.mx/FTP/EcologiaHumana/maestria/tesis/17TesisPerezP19.pdf>
- Mideros, A. (2013). tesis de grado previo a la obtencion del titulo de ingeniera en administracion de empresas. *Programa de capacitacion dirigido a la union de asociaciones de prestadores de servicios turisticos del canton playas provincia del guayas*. Universidad estatal peninsula de santa elena extension playas, Libertad, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/689/1/85.-ALAVA%20ALAREZ%20AMNABELLI.pdf>
- Charles, R., & Ritchie, J. (2011). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Hardcover. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Goeldner/dp/B00M001U58>
- Parasuraman, U., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Junta de Castilla y Leon. (2014). *Datos abiertos de castilla y leon* . Obtenido de Datos abiertos de castilla y leon : https://datosabiertos.jcyl.es/web/jcyl/set/es/medio-ambiente/zonas_acampada/1284378323193#:~:text=Las%20zonas%20de%20acampada%20son,por%20breves%20periodos%20de%20tiempo.
- Kirkpatrick, D. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler. Obtenido de <https://search.worldcat.org/es/title/Evaluating-training-programs--the-four-levels/oclc/318612381>

- Mediavilla, L. (2014). La calidad técnica en el turismo de aventura. *Apunts Educación Física y Deportes*, 1(116), 80-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551656905008>
- Galindo, L., & Bravo, A. (2008). Turismo de aventura: reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia. *Turismo y sociedad*, 1(9), 103-112. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5762/576261179008.pdf>
- Ruiz, S., & Grande, I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor*. (S. Ruiz, & I. Grande, Edits.) España: ESIC. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamientos_de_compra_del_consumidor/EZRnsjRc3mkC?hl=es-419&gbpv=0
- Crosby, A. (1996). *Desarrollo y gestión del turismo en áreas rurales - naturales*. Forum Natura. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_Y_Gesti%C3%B3n_Del_Turismo_en_%C3%81r/IHolZocEtPYC?hl=es-419&gbpv=0
- López, M., & Giménez, D. (2016). *El léxico del discurso turístico 2.0*. Publicacions de la Universitat de València. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/El_l%C3%A9xico_del_discurso_tur%C3%ADstico_2_0/gNUaDQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Ramírez, P. (2019). Nivel de Satisfacción del Visitante en la Práctica del Turismo de Aventura (Modalidad Escalada) en la Cascada Velo de las Ninfas Tingo María - 2019. *Modalidades de turismo de aventura*. Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2390/RAM%c3%8dREZ%20VILLASIS%2c%20Pilar%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez, P. (2019). Nivel de Satisfacción del Visitante en la Práctica del Turismo de Aventura (Modalidad Escalada) en la Cascada Velo de las Ninfas Tingo María - 2019. *Modalidades de Turismo de Aventura*. Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2390/RAM%c3%8dREZ%20VILLASIS%2c%20Pilar%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gobierno Peruano. (28 de Febrero de 2018). *Resolución Ministerial N.º 83-2018-MINCETUR/DM*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/22479-83-2018-mincetur-dm>
- Bosh, R. (2020). Rescate de montaña. *La vanguardia*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/vida/20200818/482894477381/accidentes-montana-montanismo-muerte.html>
- Rescue International. (2001). Obtenido de <https://www.rescue3.com/>
- Wikipedia. (9 de Enero de 2024). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Ocongate
- MINCETUR. (27 de Diciembre de 2023). *Gobierno del Perú*. Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/887994-llegada-de-turistas-internacionales-al-peru-crece-24-8-entre-enero-y-noviembre-de-2023>
- Vara, A. (Julio de 2010). *¿Como hacer una tesis en ciencias empresariales?* Lima, Lima, Perú: Editorial Macro.
- Congreso de la República. (11 de Diciembre de 2020). Moción de saludo al distrito de Ocongate, Provincia de Quispicanchi, región Cusco. Lima, Lima, Perú.

- Carrasco, D. S. (2006). Metodología de la investigación científica. En D. S. Carrasco, *Pautas metodológicas para elaborar un proyecto de investigación* (págs. 219 - 220). Lima: Editorial San Marcos.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at Work. Models of Superior Performance*. John Wiley & Sons, Inc. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/5ff2fb4bf25b72aae92fdf2c1d895c22/1?pq-origsite=gscholar&cbl=36693>
- McClelland, D. (1965). *Toward a theory of motive acquisition*. American Psychologist. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1965-13693-001>
- Saldaña, L., & Gomez, V. (2016). THE IMPORTANCE OF TECHNICAL SERVICE QUALITY OF ACTIVITIES IN ADVENTURE%TOURISM%PROVIDED%BY%COMPANIES%IN%SPAIN,%ITALY%AND. *Agon International Journal of Sport Sciences*. Obtenido de Dialnet-
TheImportanceOfTechnicalServiceQualityOfActivities-6705749%20
- Mincetur. (2022). Reporte regional de turismo. *Dirección regional general de investigación y estudios sobre turismo y artesanía*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4402119/Reporte%20Regional%20de%20Turismo%20Cusco%20A%C3%B1o%202022%20.pdf?v=1680646363>
- Hernandez, R., & Christian, M. (2023). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Aragón, I. (2016). Influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos el caso de Barcelona. Obtenido de https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/13898/AragonNicolasIratxe_Treball.pdf?sequence=1
- Rosario, j., & Yupanqui, P. (2018). Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero que realiza el recorrido del Camino Inka, distrito de Machupicchu, Región Cusco, año 2018. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26727/rosario_llj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Turismo, O. (21 de Enero de 2025). *ONU Turismo*. Obtenido de ONU Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-se-recupera-en-2024-hasta-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20%C3%BAltimo%20Bar%C3%B3metro%20del,niveles%20anteriores%20a%20la%20pandemia>.
- Turismo, O. (20 de Enero de 2025). *Barometro Turismo Mundial*. Obtenido de ONU Turismo: <https://www.unwto.org/es/barometro-del-turismo-mundial-de-onu-turismo>
- UIAA. (s.f.). *UIAA*. Obtenido de Federacion Internacional de Escalada y Montañismo: <https://www.theuiaa.org/inside-the-uiaa/about/>
- ATTA. (s.f.). *ATTA*. Obtenido de Adventure Travel Trade Association : <https://about.adventuretravel.biz/>
- Infobae. (2024). Tragedia en Aconcagua. *Sociedad*. Obtenido de <https://www.infobae.com/sociedad/2022/01/11/tragedia-en-el-aconcagua-un-andinista-murio-a-80-metros-de-la-cima/>

Desnivel. (19 de Junio de 2012). *Desnivel*. Obtenido de Accidente en el Nevado Ausangate:

<https://www.desnivel.com/alpinismo/aclaraciones-sobre-el-accidente-y-rescate-en-el-ausangate/>

CEAM. (s.f.). *Centro de Estudios de Alta Montaña*. Obtenido de CEAM:

<https://www.iestpceam.edu.pe/>

AGMP. (s.f.). *Asociación de Guías de Montaña del Perú*. Obtenido de AGMP:

<https://agmp.pe/agmp/guias-uiagm-peru/>

IFMGA. (s.f.). *Intenational Federation of Mountain Guides*. Obtenido de IFGMA :

<https://ifmga.info/>

WMS. (s.f.). *Wilderness Medical Society*. Obtenido de WMS: <https://wms.org/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *ecreto Supremo N° 004-2019-MINCETUR,*

que aprueba el Reglamento de las Actividades Especializadas de Guiado y modifica el

Reglamento de la Ley del Guía de Turismo. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/293657-n-004-2019-mincetur>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Decreto Supremo N.° 005-2016-*

MINCETUR, que aprueba el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio

Turístico de Aventura. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/24606-5-2016-mincetur-sg>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *Decreto Supremo N.° 001-2019-*

MINCETUR, que modifica el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio

Turístico de Aventura. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de

https://busquedas.elperuano.pe/api/visor_html/1728961-2

Molina, P. E. (2013). *Geografía turística nuestra localidad y región*. Cusco: Impreso de Acuarela impresiones Graficas E.I.R.L.

(GW), A. T. (7 de Enero de 2025). *ATDI*. Obtenido de ATDI 2024:

<https://www.adventuretravelnews.com/2024-adventure-tourism-development-index-atdi-released-germany-and-costa-rica-land-top-spots>

Asociación de Guías de Montaña del Perú. (2023). Tragedia en Nevado Huascarán. *infobae*.

Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/tragedia-en-nevado-huascarán-muere-guia-huaracino-y-turistas-franceses-resultan-heridos-tras-avalancha/>

Municipalidad Provincial de Quispicanchis. (2025). *Ubicación*. Obtenido de Municipalidad Provincial de Quispicanchi:

https://www.muniurcos.gob.pe/?fbclid=IwAR3r3xgi_PjpGiT30WI_hI0yOQW5fegaStePEj1Dt6f66XUcsOQYH3sW-18#/ubicacion

Ausangate, P. d. (2024). Libro de registro de ingresos a la Cordillera del Vilcanota. (J. H. Portilla, Entrevistador)

Concepto. (s.f.). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/montana/>

IFMGA. (s.f.). *International Federation of Mountain Guides*. Obtenido de IFMGA: <https://ifmga.net/>

FEDME. (2016). *TECNICAS PARA GUIAS DE ALTA MONTAÑA*.

ATTA. (2025). *Adventure Tourism Development Index*.

Recharte, C. A. (2021). *TURISMO DE AVENTURA, Dimensiones de un Modelo Conceptual*. Cusco: Arlus Gráfico S.A.C.

EASPA. (2023). *Guia Practica de Bolsillo para Ambientes Naturales*. Mendoza.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 20
Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?	Determinar la relación que existe entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	Existe relación directa entre las competencias del guía de montaña y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	V.I. Competencias del guía de montaña	• Sostenibilidad • Habilidades técnicas y primeros auxilios • Seguridad y gestión de riesgos • Servicio al cliente y gestión de grupos	Tipo de investigación: Básica Enfoque de investigación: Mixto Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación No experimental Corte de investigación: Transversal Población: Se conformará por un total de 8520 turistas y
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
1. ¿Cuál es la relación entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?	1. Identificar la relación entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	1. Existe una relación directa entre la conciencia sostenible y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.			
2. ¿Cuál es la relación entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del	2. Identificar la relación entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del	2. Existe una relación directa entre las habilidades técnicas y primeros auxilios, y la satisfacción del turista en la Cordillera del			

Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?	Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	V.D. Satisfacción del turista	• Fiabilidad • Sensibilidad o capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles	4 representantes de AAVV.
3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?	3. Identificar la relación entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	3. Existe una relación directa entre la seguridad y gestión de riesgos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.			Muestra: 111 turistas y 4 representantes de AAVV. Técnicas e instrumentos de investigación: Entrevista y la encuesta. Como instrumentos un guía de entrevista y el cuestionario.
4. ¿Cuál es la relación entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024?	4. Identificar la relación entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.	4. Existe una relación directa entre el servicio al cliente y gestión de grupos, y la satisfacción del turista en la Cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, 2024.			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 21: Matriz de operacionalización de variable 1

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Competencias del guía de montaña	Un guía de montaña tiene un campo de acción amplio, que incluyen las siguientes actividades: montañismo, escalada, hiking, trekking y esquí, el terreno donde realiza su trabajo comprende: áreas montañosas de gran altitud, montañas con roca, hielo y nieve, también zonas de aventura. Para lo cual debe poseer una serie de competencias como, aplicar practicas sostenibles para contribuir a resolver problemas ambientales y sociales, dominio de múltiples habilidades técnicas específicas y universales,	La variable competencias de los guías de montaña puede ser medido a través de las dimensiones sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riegos, y por último servicio al cliente y gestión de grupos a través de un cuestionario con preguntas cerradas tipo escala Likert.	Sostenibilidad	• Practicas de conservación ambiental • Respeto por la población local • Beneficios económicos en la población local	Encuesta	Cuestionario
			Habilidades técnicas y primeros auxilios	• Certificación apropiada en primeros auxilios • Certificación en habilidades técnicas específicas • Manejo optimo de habilidades técnicas universales	Encuesta	Cuestionario
			Seguridad y gestión de riesgos	• Identificación, análisis y tratamiento de riesgos	Encuesta	Cuestionario

tener una certificación apropiada en primeros auxilios de acuerdo a la WMS, cumplir protocolos de seguridad y gestión de riesgos, el riesgo es un componente de las actividades en montaña, pero los guías tienen la responsabilidad de garantizar una operación segura, el servicio al cliente y gestión de grupos es un acto de atender las necesidades del participante, con habilidades de comunicación e interpretación de la naturaleza y la cultura, liderazgo, empatía, paciencia, flexibilidad y creatividad. (ATTA, 2023).

Servicio al cliente y gestión de grupos

- Liderazgo y capacidad de respuesta a emergencias
- Protocolos de seguridad y gestión de riesgos
- Comunicación verbal y no verbal
- Conocimiento de intereses y expectativas del cliente
- Identificación de problemas y conflictos

Encuesta

Cuestionario

Tabla 22: Matriz de operacionalización de variable 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Satisfacción del turista	La definición más común de satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, en pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que el cliente está satisfecho y si es todo lo contrario el cliente esta insatisfecho (Hoffman & Bateson, 2012).	La definición operacional de la satisfacción del turista consiste en la medición mediante los indicadores de satisfacción determinados por el modelo Servqual, que establece cinco dimensiones para medir la satisfacción: fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles	Fiabilidad	• Entrega de experiencias prometidas • Puntualidad	Encuesta	Cuestionario
			Sensibilidad o capacidad de respuesta	• Tiempo de solución de problemas • Adaptabilidad a las situaciones	Encuesta	Cuestionario
			Seguridad	• Equipamiento de seguridad • Instrucciones detalladas	Encuesta	Cuestionario
			Empatía	• Personalización • Conocimiento del cliente	Encuesta	Cuestionario
			Elementos tangibles	• Calidad de las instalaciones y equipo • Apariencia profesional del guía	Encuesta	Cuestionario

Anexo 3: Matriz de instrumentos de investigación

Tabla 23:
Matriz de instrumentos de investigación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº Preguntas	Criterios de evaluación
Competencias del guía de montaña	Sostenibilidad	Impactos nocivos en el medio ambiente	• ¿El guía de montaña aplicó prácticas de conservación ambiental durante la actividad?	1 = "Totalmente en desacuerdo", 2 = "En desacuerdo", 3 = "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 4 = "De acuerdo", y 5 = "Totalmente de acuerdo"
		Respeto por la población local	• ¿El guía de montaña fomentó el respeto por la flora y fauna local entre los turistas? • ¿El guía de montaña contribuyó en el bienestar de las comunidades locales a través de sus actividades?	
		Beneficios económicos en la población local	• ¿El guía de montaña promovió el respeto por las culturas locales entre los turistas? • ¿El guía de montaña fomentó prácticas turísticas que beneficien económicamente a los negocios locales?	
	Habilidades técnicas y primeros auxilios	Certificación apropiada en primeros auxilios	• ¿El guía de montaña demostró habilidades técnicas específicas durante la actividad? • ¿El guía de montaña brindó seguridad gracias a sus habilidades específicas durante la actividad?	
		Certificación en habilidades técnicas específicas	• ¿El guía de montaña estaba certificado en primeros auxilios? • ¿El guía de montaña demostró conocimientos actualizados en primeros auxilios durante la actividad?	

	Manejo optimo de habilidades técnicas universales	• ¿El guía de montaña mostró habilidades técnicas universales (pronóstico de tiempo, uso de mapas digitales) durante la actividad?
Seguridad y gestión de riesgos	Identificación, análisis y tratamiento de riesgos	• ¿El guía de montaña tomó las precauciones necesarias para evitar incidentes de seguridad durante la actividad?
	Liderazgo y capacidad de respuesta a emergencias	• ¿Se manejaron adecuadamente los riesgos de seguridad y emergencias durante su actividad en la Cordillera del Vilcanota?
	Protocolos de seguridad y gestión de riesgos	• ¿El guía de montaña proporcionó información clara y suficiente sobre los protocolos de seguridad antes y durante la actividad? • ¿El guía de montaña tenía el conocimiento en seguridad y gestión de riesgos durante la actividad? • ¿Las medidas de seguridad implementadas por el guía de montaña fueron las adecuadas?
Servicio al cliente y gestión de riesgos	Comunicación verbal y no verbal	• ¿El guía de montaña demostró habilidades de comunicación (idioma) durante la actividad?
	Conocimiento de intereses y expectativas del cliente	• ¿El guía de montaña se esforzó por conocer sus intereses y expectativas antes y durante la actividad? • ¿El guía de montaña gestionó sus necesidades básicas, de seguridad y psicológicas adecuadamente?
	Identificación de problemas y conflictos	• ¿El guía de montaña identificó los problemas y conflictos y los resolvió adecuadamente?

			• ¿El guía de montaña realizó una buena interpretación sobre la naturaleza y cultura?
Satisfacción del turista	Fiabilidad	Entrega de experiencias prometidas Puntualidad	• ¿El guía de montaña cumplió con las experiencias prometidas de acuerdo con lo planificado en su itinerario? • ¿Las actividades realizadas durante la actividad coincidieron con las que se habían prometido antes de iniciar la actividad? • ¿El guía de montaña inició con puntualidad las actividades en los horarios previamente acordados?
		Puntualidad	
	Sensibilidad o capacidad de respuesta	Tiempo de solución de problemas	• ¿El guía de montaña resolvió con rapidez los inconvenientes que surgieron durante la actividad?
		Adaptabilidad a las situaciones	• ¿El guía de montaña tuvo la capacidad de adaptarse a cambios y dificultades inesperadas durante la actividad? • ¿El guía de montaña utilizó un plan B, cuando el plan principal tuvo inconvenientes para su realización?
	Seguridad	Equipamiento de seguridad	• ¿El equipamiento de seguridad (equipos de protección personal) proporcionado por el guía de montaña durante la actividad fue el adecuado?

	Instrucciones detalladas	• ¿El guía de montaña fue claro con las instrucciones de seguridad antes y durante las actividades? • ¿Las instrucciones del guía de montaña mejoraron tu sensación de seguridad durante la actividad?
Empatía	Personalización	• ¿El guía de montaña personalizó la experiencia de acuerdo a tus intereses y necesidades? • ¿El guía de montaña demostró conocimiento sobre tus gustos y preferencias?
	Conocimiento del cliente	• ¿El guía de montaña utilizó su conocimiento sobre los clientes para mejorar la experiencia de la actividad?
Elementos tangibles	Calidad de las instalaciones y equipo	• ¿Las instalaciones y el equipo utilizado durante la actividad en la montaña, fue el adecuado? • ¿El equipo proporcionado, estaba en buenas condiciones para las actividades de montaña?
	Apariencia profesional del guía	• ¿El guía de montaña tenía el equipo adecuado (ropa y equipos de protección personal) para la actividad?

Anexo 4: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA TURISTAS PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS DE LOS GUÍAS DE MONTAÑA

Estimados participantes, somos Vinerson Cusi Portilla y July Huallpa Jorge, egresados de la escuela profesional de turismo. Este cuestionario es parte de una investigación de posgrado titulada Competencias del guía de montaña y su incidencia en la satisfacción del turista en la cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, año 2024, cuyo uso está limitado a fines académicos con la debida confidencialidad.

Cómo responder:

Por favor, indique su respuesta seleccionando la opción que refleje su frecuencia de acuerdo con cada ítem, de acuerdo a la siguiente escala:

- Totalmente en desacuerdo TD= 1
- En desacuerdo ED = 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo NAD = 3
- De acuerdo DA = 4
- Totalmente de acuerdo TA= 5

Variable 1. Competencias de guías de montaña	TD	ED	NAD	DA	TA
Sostenibilidad					
1. ¿El guía de montaña aplicó prácticas de conservación ambiental durante la actividad?					
2. ¿El guía de montaña fomentó el respeto por la flora y fauna local entre los turistas?					
3. ¿El guía de montaña contribuyó en el bienestar de las comunidades locales a través de sus actividades?					
4. ¿El guía de montaña promovió el respeto por las culturas locales entre los turistas?					
5. ¿El guía de montaña fomentó prácticas turísticas que beneficien económicamente a los negocios locales?					

Habilidades técnicas y primeros auxilios					
6. ¿El guía de montaña demostró habilidades técnicas específicas (técnicas actualizadas) durante la actividad?					
7. ¿El guía de montaña brindó seguridad gracias a sus habilidades técnicas específicas durante la actividad?					
8. ¿El guía de montaña estaba certificado en primeros auxilios?					
9. ¿El guía de montaña demostró conocimientos actualizados en primeros auxilios durante la actividad?					
10. ¿El guía de montaña mostró habilidades técnicas universales (pronostico de tiempo, uso de mapas digitales) durante la actividad?					
Seguridad y gestión de riesgos					
11. ¿El guía de montaña tomó las precauciones necesarias para evitar incidentes de seguridad durante la actividad?					
12. ¿Se manejaron adecuadamente los riesgos de seguridad y emergencias durante la actividad?					
13. ¿El guía de montaña proporcionó información clara y suficiente sobre los protocolos de seguridad antes y durante la actividad?					
14. ¿El guía de montaña tenía el conocimiento en seguridad y gestión de riesgos durante la actividad?					
15. ¿Las medidas de seguridad implementadas por el guía de montaña fueron las adecuadas?					
Atención al cliente y gestión de grupos					
16. ¿El guía de montaña demostró habilidades de comunicación (idioma) durante la actividad?					
17. ¿El guía de montaña se esforzó por conocer tus intereses y expectativas antes y durante la actividad?					
18. ¿El guía de montaña gestionó tus necesidades básicas, de seguridad y psicológicas adecuadamente?					
19. ¿El guía de montaña identificó problemas y conflictos y los resolvió adecuadamente?					
20. ¿El guía de montaña realizó una buena interpretación sobre la naturaleza y cultura?					

CUESTIONARIO PARA TURISTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Estimados participantes, somos Vinerson Cusi Portilla y July Huallpa Jorge, egresados de la escuela profesional de turismo. Este cuestionario es parte de una investigación de posgrado titulada "Competencias del guía de montaña y su incidencia en la satisfacción del turista en la cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, año 2024", cuyo uso está limitado a fines académicos con la debida confidencialidad.

Por favor, indique su respuesta seleccionando la opción que refleje su frecuencia de acuerdo con cada ítem, de acuerdo a la siguiente escala:

- Muy insatisfecho(a) MI = 1
- Insatisfecho(a) I = 2
- Neutral N = 3
- Satisfecho(a) S = 4
- Muy satisfecho(a) MS = 5

Variable 2. Satisfacción del turista	MI	I	N	S	MS
Fiabilidad					
1. ¿El guía de montaña cumplió con las experiencias prometidas de acuerdo con lo planificado en su itinerario?					
2. ¿Las actividades realizadas durante la actividad coincidieron con las que se habían prometido antes de iniciar la actividad?					
3. ¿El guía de montaña inició con puntualidad las actividades en los horarios previamente acordados?					
Sensibilidad o capacidad de respuesta					
4. ¿El guía de montaña resolvió con rapidez los inconvenientes que surgieron durante la actividad?					
5. ¿El guía de montaña tuvo la capacidad de adaptarse a cambios y dificultades inesperadas durante la actividad?					

6. ¿El guía de montaña utilizó un plan B, cuando el plan principal tuvo inconvenientes para su realización?					
Seguridad					
7. ¿El equipamiento de seguridad (equipos de protección personal) proporcionado por el guía de montaña durante la actividad fue el adecuado?					
8. ¿El guía de montaña fue claro con las instrucciones de seguridad antes y durante las actividades?					
9. ¿Las instrucciones del guía de montaña mejoraron tu sensación de seguridad durante la actividad?					
Empatía					
10. ¿El guía de montaña personalizó la experiencia de acuerdo a tus intereses y necesidades?					
11. ¿El guía de montaña demostró conocimiento sobre tus gustos y preferencias?					
12. ¿El guía de montaña utilizó su conocimiento sobre los clientes para mejorar la experiencia de la actividad?					
Elementos tangibles					
13. ¿Las instalaciones y el equipo utilizado durante la actividad en la montaña, fue el adecuado?					
14. ¿El equipo proporcionado, estaba en buenas condiciones para las actividades de montaña?					
15. ¿El guía de montaña tenía el equipo adecuado (ropa y equipos de protección personal) para la actividad?					

Agradezco su gentil colaboración.

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AGENCIA DE VIAJES

Estimados participantes, somos Vinerson Cusi Portilla y July Huallpa Jorge, egresados de la escuela profesional de turismo. Este cuestionario es parte de una investigación de posgrado titulada Competencias del guía de montaña y su incidencia en la satisfacción del turista en la cordillera del Vilcanota, distrito de Ocongate, año 2024, cuyo uso está limitado a fines académicos con la debida confidencialidad.

1. ¿Cómo evalúa usted, en términos generales, las competencias de sus guías de montaña (sostenibilidad, habilidades técnicas y primeros auxilios, seguridad y gestión de riesgos y servicio al cliente y gestión de grupos) para asegurar una experiencia segura y satisfactoria para los turistas en la cordillera del Vilcanota?

2. ¿Qué prácticas de sostenibilidad (ambiental, social y económica) aplican sus guías de montaña durante las expediciones que lideran en la cordillera del Vilcanota?

3. ¿Qué habilidades técnicas y nivel de entrenamiento en primeros auxilios tienen sus guías de montaña para garantizar la seguridad de los turistas?

4. ¿Qué protocolos de seguridad y gestión de riesgos manejan sus guías de montaña para prevenir y responder a riesgos predecibles e impredecibles durante las expediciones en la cordillera de Vilcanota?

-
-
5. ¿Qué estrategias utilizan sus guías de montaña para asegurar un manejo eficiente y satisfactorio de los grupos de turistas, considerando sus necesidades y expectativas en las diferentes rutas de la cordillera del Vilcanota?
-
-

6. ¿Cómo aseguran que los servicios ofrecidos a los turistas son entregados de manera confiable y consistente durante las expediciones en la cordillera del Vilcanota?
-
-

7. ¿De qué manera sus guías y personal demuestran capacidad de respuesta y atención inmediata a las necesidades y solicitudes de los turistas durante las rutas en la cordillera del Vilcanota?
-
-

8. ¿Qué medidas implementan para garantizar la seguridad de los turistas en todas las etapas de la expedición, desde la preparación hasta el retorno?
-
-

9. ¿Cómo se aseguran de que sus guías y personal muestran empatía y comprensión hacia las necesidades individuales de los turistas durante las expediciones?
-
-

10. ¿Qué importancia les dan a los elementos tangibles, como el estado del equipo y las instalaciones, en la percepción de satisfacción del turista y cómo manejan estos aspectos en sus expediciones en la cordillera del Vilcanota?

11. ¿Cómo evalúa usted, en términos generales, la satisfacción de los turistas con los servicios proporcionados por su agencia durante las expediciones en la cordillera del Vilcanota?

FICHA DE REGISTRO

Tabla 24:
Nevado Ausangate

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)	NEVADO AUSANGATE			Ficha N°
Toponimia (*)				0001
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.78907
Provincia (*)	QUISPICANCHI		Longitud	-71.22991
Distrito (*)	OCONGATE	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate		Norte	
Referencia:	A 132 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	6 384 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Montañas			
Sub-tipo (*)	Nevado			
Jerarquía	3			
DESCRIPCIÓN (*)				
El nevado o Apu Ausangate tiene 6 384 m.s.n.m. Se encuentra en el piso altitudinal Rit'i. Es considerado una deidad desde tiempos inmemorables en toda la región andina. Fue ascendido por primera vez en 1953 por una expedición austro-germana, en esta expedición estaba el famoso Heinrich Harrer.				
Particularidades (*)		Reconocimientos (*)		
Es el Nevado más alto de la región Cusco.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Estado Actual		Observaciones (*)		
Se encuentra en un buen estado de conservación.		Es un recurso turístico muy sensible, se tienen que aplicar prácticas ambientales sostenibles.		

Nota: Elaboración propia

Tabla 25:
Aguas termales de Pacchanta

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)		AGUAS TERMALES DE PACCHANTA		Ficha N°
Toponimia (*)				0002
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.71732
Provincia (*)	QUISPICANCHI		Longitud	-71.24231
Distrito (*)	OCONGATE	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate, anexo Pacchanta		Norte	
Referencia:	A 125 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	4 310 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Agua termo-mineral			
Sub-tipo (*)	Otros			
Jerarquía	2			
DESCRIPCIÓN (*)				
Las aguas termales de Pacchanta está 4310 m.s.n.m. en las faldas del nevado Ausangate, la temperatura de sus aguas oscila entre los 38°C a 44°C.				
Particularidades (*)		Reconocimientos (*)		
Es uno de las aguas termales más hermosas de la región, por su cercanía a las montañas nevadas. Después de realizar Hiking, Trekking o Montañismo es el lugar perfecto para descansar.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Estado Actual		Observaciones (*)		
Se encuentra en un buen estado de conservación.		Falta limpieza y desinfección constante en las diferentes pozas.		

Nota: Elaboración propia

Tabla 26:
Laguna Tikaqocha

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)		LAGUNA TIKAQOCHA		Ficha N°
Toponimia (*)				0003
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
ICO				
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.749052
Provincia (*)	QUISPICANCHI		Longitud	-71.203567
Distrito (*)	OCONGATE	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate		Norte	
Referencia:	A 134 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	4 550 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Cuerpos de agua			
Sub-tipo (*)	Laguna			
Jerarquía	2			
DESCRIPCIÓN (*)		Reconocimientos (*)		
La laguna Tikaqocha a 4 550 m.s.n.m., es un recurso turístico complementario de la caminata alrededor del Nevado Ausangate. Recoge las aguas de deshielo de los Nevado Tinke y Pacchanta.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Particularidades (*)		Observaciones (*)		
El color verde que resalta durante un día soleado, es perfecto para quienes aman la fotografía.				
Estado Actual				
Se encuentra en buen estado de conservación.				

Nota: Elaboración propia

Tabla 27:
Nevado Qampa

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)		NEVADO QAMPA		Ficha N°
Toponimia (*)		0004		
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.77526
Provincia (*)	QUISPICANCHI	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Longitud	-71.18028
Distrito (*)	OCONGATE		Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate		Norte	
Referencia:	A 125 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	5 500 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Montañas			
Sub-tipo (*)	Nevado			
Jerarquía	2			
DESCRIPCIÓN (*)				
El nevado Qampa a 5 500 m.s.n.m. es una montaña que registra numerosos ascensos a su cumbre por turistas nacionales y extranjeros. La primera ascensión se realizó en 1950 por el italiano Piero Giglione. Es considerada una de las hijas del gran Apu Ausangate.				
Particularidades (*)		Reconocimientos (*)		
Es una de las montañas más accesibles de la cordillera de Vilcanota, para una primera cumbre.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Estado Actual		Observaciones (*)		
Se encuentra en un buen estado de conservación.		El calentamiento global está provocando que se pierda bastante masa glaciar.		

Nota: Elaboración propia

Tabla 28:
Nevado Callangate

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)		NEVADO CALLANGATE		Ficha N°
Toponimia (*)		0005		
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.73163
Provincia (*)	QUISPICANCHI		Longitud	-71.16075
Distrito (*)	OCONGATE	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate		Norte	
Referencia:	A 130 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	6 100 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Montañas			
Sub-tipo (*)	Nevado			
Jerarquía	2			
DESCRIPCIÓN (*)				
El nevado Callangate, llamado también Collpa Ananta se encuentra SE de la ciudad del Cusco, en la Cordillera de Vilcanota. Registra el primer ascenso en el año 1953 por Fritz Mörz y equipo.				
Particularidades (*)		Reconocimientos (*)		
Es una de las montañas más altas de la región, con 6 100 m.s.n.m. en la cordillera de Vilcanota. Es un seis mil poco accesible.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Estado Actual		Observaciones (*)		
Se encuentra en un buen estado de conservación.				

Nota: Elaboración propia

Tabla 29:
Laguna Hatun Pucacocha

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)		LAGUNA HATUN PUCACOCHA		Ficha N°
Toponimia (*)		0006		
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.81117
Provincia (*)	QUISPICANCHI	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Longitud	-71.26981
Distrito (*)	OCONGATE		Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate		Norte	
Referencia:	A 136 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	4 560 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Cuerpos de agua			
Sub-tipo (*)	Laguna			
Jerarquía	2			
DESCRIPCIÓN (*)		Reconocimientos (*)		
La laguna Hatun Pucacocha está a 4 560 m.s.n.m., es un recurso turístico complementario de la caminata alrededor del Nevado Ausangate. Recoge las aguas de deshielo del nevado Ausangate.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Particularidades (*)		Observaciones (*)		
Es una de las lagunas más grandes alrededor del Apu Ausangate.				
Estado Actual				
Se encuentra en buen estado de conservación.				

Nota: Elaboración propia

Tabla 30:
Nevado Caracol

A. DATOS GENERALES				
Nombre del Recurso (*)		NEVADO CARACOL		Ficha N°
Toponimia (*)		0007		
UBICACIÓN		DATOS DE GEOREFERENCIA (*)		
Departamento /Región (*)	CUSCO	Coordenadas Geográficas	Latitud	-13.75325
Provincia (*)	QUISPICANCHI	Coordenadas UTM (WGS 84) (Opcional)	Longitud	-71.18037
Distrito (*)	OCONGATE		Este	
Otro (*)	Comunidad Campesina Ausangate		Norte	
Referencia:	A 125 km al SE de la ciudad del Cusco.	Altitud (m.s.n.m.)	5 640 m.s.n.m.	
CLASIFICACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO		FOTOGRAFÍA ACTUAL:		
Categoría (*)	Sitios Naturales			
Tipo (*)	Montañas			
Sub-tipo (*)	Nevado			
Jerarquía	2			
DESCRIPCIÓN (*)				
El nevado Caracol tiene 5 640 m.s.n.m. Se encuentra en medio de los Nevados Pukapunta, Tinke y Pacchanta, frente al nevado Qampa y Ausangate.				
Particularidades (*)		Reconocimientos (*)		
Es una montaña poco comercial, ideal para una primera experiencia de escalada en hielo.		Se encuentra dentro del ACR Ausangate según Decreto Supremo 012-2019-MINA.		
Estado Actual		Observaciones (*)		
Se encuentra en un buen estado de conservación.		El calentamiento global está provocando que se pierda bastante masa glaciar.		

Nota: Elaboración propia

Anexo 5: Agencias de viajes y turismo autorizadas para prestar el servicio de turismo de aventura

Artículo 10.- Obligaciones

La Agencia de Viajes que ofrece servicios en la modalidad de turismo de aventura tiene la responsabilidad de:

- Brindar el servicio cumpliendo con los requisitos, procedimientos, condiciones mínimas y normas relacionadas con la seguridad personal de los visitantes, conforme a lo establecido en el presente Reglamento y en el Reglamento vigente para Agencias de Viajes y Turismo.
- Contratar personal capacitado y especializado, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 21 del presente Reglamento.
- Acatar las normativas de seguridad, utilizando los equipos y materiales autorizados para operaciones de rescate y manejo de emergencias.
- Supervisar que el personal contratado proporcione una atención adecuada al turista durante la ejecución de sus funciones.
- Disponer de un Botiquín de Primeros Auxilios.
- Contar con un Manual Interno de Operaciones.
- Tener implementado un Plan de Gestión de Riesgos y Atención ante Emergencias.
- En caso de producirse un incidente o accidente durante el desarrollo de la actividad de turismo de aventura, comunicar lo sucedido a la Red de Protección al Turista y a la Red Regional correspondiente, dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

Artículo 13.- Programa de Manejo de Riesgos y Atención de Emergencias

- La Agencia de Viajes y Turismo que ofrece servicios en la modalidad de turismo de aventura deberá disponer con un Programa de Manejo de Riesgos que debe estructurarse de acuerdo al formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.
 - Reconocimiento de posibles riesgos.
 - Identificación de situaciones de emergencia.
 - Evaluación del nivel de vulnerabilidad frente a dichos eventos.
 - Determinación del alcance, cobertura y metas del plan.
 - Asignación de responsabilidades internas, así como la definición de funciones específicas del personal.
 - Elaboración de protocolos de comunicación y coordinación para el uso adecuado de recursos externos.
 - Diseño de procedimientos para la atención de emergencias, incluyendo acciones de búsqueda, rescate, primeros auxilios y evacuación.
 - Establecimiento de convenios con instituciones externas que puedan brindar apoyo y asistencia a la agencia ante situaciones de emergencia.
 - Registro del equipamiento disponible para responder ante emergencias.
 - Promoción del plan mediante actividades de información y formación del personal para emergencias.
 - Difusión y capacitación.

Artículo 21: Personal para la prestación del servicio

- El personal que sea contratado para el desarrollo de las modalidades de turismo de aventura, deberá acatar la normativa legal actual correspondiente a su área de

especialización, establecida por el MINCETUR, y/o deberá contar con un Certificado de Competencias Laborales que acredite para brindar el servicio en la modalidad de turismo de aventura.

- Es indispensable acreditar una experiencia práctica mínima de tres (3) años en las respectivas modalidades de turismo de aventura, la cual podrá ser validada por cualquier institución pública o privada en la que el profesional haya ejercido actividades relacionadas. Esta condición aplica en los casos en que no se disponga de una certificación emitida por el MINCETUR.
- El personal deberá poseer, como requerimiento mínimo, conocimientos básicos en primeros auxilios, adecuados a la actividad que ofrece. Estos deben incluir aspectos como: protocolos de actuación, manejo de lesiones, medidas preventivas y tratamientos aplicables, control de hipotermia e hipertermia, técnicas de regulación térmica, inmovilización de fracturas, utilización de camillas, traslado de personas heridas, reanimación cardiopulmonar (RCP) y procedimientos frente a casos de inmersión en río. Esta formación debe estar respaldada por un certificado que acredite al menos dieciséis (16) horas de capacitación, emitido por una entidad reconocida por el Estado.
- todo el personal encargado de guiar y asistir a los turistas, contratado por la Agencia de Viajes y Turismo para desarrollar actividades de turismo de aventura, deberá recibir formación específica por parte del titular de la agencia en el uso y aplicación del Manual Interno de Operaciones, del Plan de Gestión de Riesgos y Atención de Emergencias, del Programa de Mantenimiento de Equipos, y del Sistema de Registro de Incidentes y/o Accidentes.
-

Artículo 22.- Equipos para la prestación del servicio

- La Agencia de Viajes y Turismo, dependiendo de la modalidad del servicio de turismo de aventura que brinde, es indispensable tener equipos idóneos.

Artículo 24.- Equipo de primeros auxilios

El material destinado a la atención de primeros auxilios deberá estar provisto de los insumos esenciales para quienes realizan la asistencia inicial. En este contexto, dicho equipamiento deberá incluir los componentes necesarios que faciliten una intervención adecuada ante situaciones de emergencia por accidentes o afecciones repentinas.

LEY DEL GUÍA DEL TURISMO**LEY 28529****Objeto de la ley**

La ley tiene por objeto regular la actividad del guía de turismo, que es ejercido por los guías oficiales de turismo que tienen una formación en institutos superiores u otros centros de formación superior acreditados, donde hayan cursado y aprobado 6 semestres académicos y los licenciados en turismo colegiados.

Funciones

- Conducir, guiar y brindar información acerca del atractivo visitado a un grupo de turistas que contratan sus servicios.
- Compartir principios, prácticas culturales y herencias tradicionales con actitud de respeto hacia el visitante.
- Colaborar en la protección de sitios arqueológicos, áreas naturales protegidas y espacios patrimoniales.

- Comunicar de manera veraz y responsable a los visitantes, basándose en datos respaldados por evidencia científica.
- Proporcionar datos esenciales el visitante durante el tiempo que se le atiende.
- Apoyar al desarrollo y consolidación de una cultura turística en aspectos de protección y preservación del patrimonio cultural y natural.

Obligaciones

- Ofrecer resguardo al visitante
- Contar con preparación académica
- Manejar al menos una lengua extranjera
- Guiar al visitante para que pueda denunciar faltas cometidas por terceros.

Especialidades del guidismo

Las especialidades del guía de turismo son las de alta montaña, caminatas, observación de aves, ecoturismo y otras que no están dentro del turismo tradicional. Son desarrollados solo por los guías de turismo.

Anexo 6: Evidencias



Nota: En los baños termales de Pacchanta, realizando encuestas a turistas que contratan los servicios de agencias de viajes para realizar andinismo.



Nota: En la cima del Nevado Qampa en la Cordillera del Vilcanota.



Nota: Hiking por la laguna de Singrenacocha, en el distrito de Ocongate.



Nota: Descendiendo de la Cima del Nevado Qampa en la Cordillera del Vilcanota, Distrito de Ocongate



Nota: En la cima del Nevado Qampa 5500 m.s.n.m. Cordillera de Vilcanota, Distrito de Ocongate



Nota: Gran Plateau del Nevado Ausangate, Cordillera de Vilcanota, Distrito de Ocongate.



Nota: Reunión con el presidente de la comunidad Ausangate para recopilar datos estadísticos sobre los turistas que visitan la Cordillera del Vilcanota.



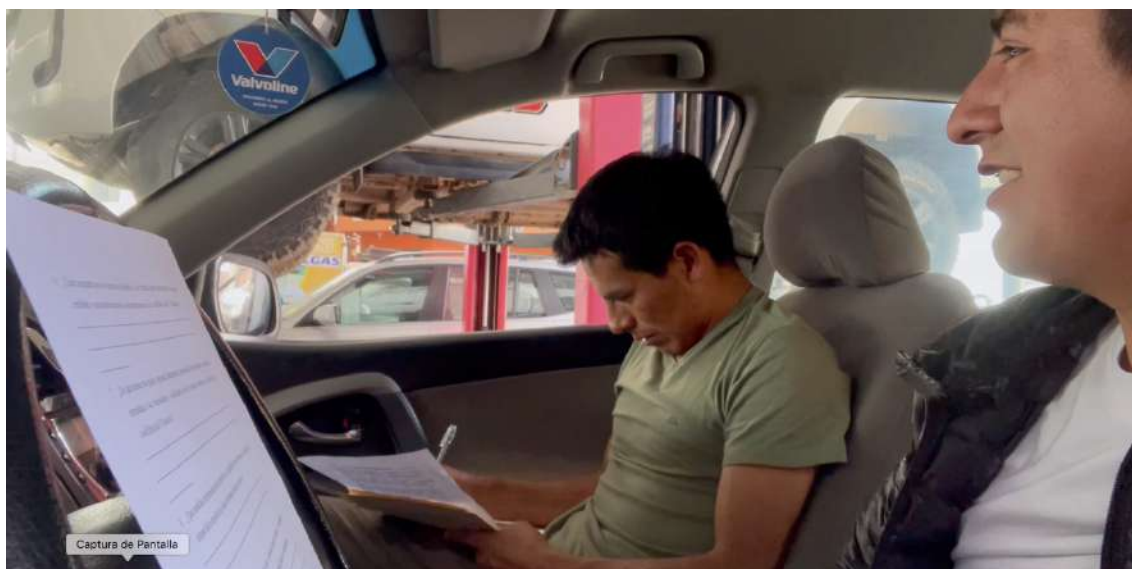
Nota: Trabajos de campo continuo en la Cordillera de Vilcanota, Distrito de Ocongate



Nota: Acemilas de carga para las diferencias expediciones en las montañas de la Cordillera del Vilcanota.



Nota: Guías de Hiking en el circuito de las 7 lagunas del Distrito de Ocongate, no cumplen estándares ATTA.



Nota: Entrevistas a empresarios cuzqueños que operan actividades de montaña en la Cordillera de Vilcanota.



Nota: Guías de Hiking y Trekking capacitándose en primeros auxilios para ambientes naturales.



Nota: Trabajos de mantenimiento de senderos en las rutas de la Cordillera de Vilcanota.



Nota: Tratamiento de ampollas por fricción en campo, muy común con personas que realizan caminatas.



Nota: Cursos de capacitación para mejorar las competencias del guía de turismo en la región.



Nota: Atención prehospitalaria en zonas agrestes con condiciones climáticas desfavorables.