

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GESTIÓN DEL TURISMO



**DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS GUÍAS DE TURISMO EN LAS
ISLAS FLOTANTES DE LOS UROS, PROVINCIA DE PUNO – PERIODO 2017**

TESIS PRESENTADA POR LA:

BACHILLER: Maythe Giomara Loaiza Tapia

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN.

MENCIÓN: GESTIÓN DEL TURISMO

ASESOR: Dr. Roger Venero Gibaja

CUSCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Mi gratitud a Dios Padre, por permitir disfrutar de la vida, así como a mis padres y hermanas, con cuyo soporte pude desarrollarme en la vida profesional, consiguiendo las metas trazadas en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

- Mi gratitud a la Universidad Nacional San Antonio del Abad del Cusco, en particular a la escuela de Postgrado, en cuyas aulas desarrolle mis estudios de Maestría.
- A la plana docente de la Escuela de Postgrado, especialmente a la maestría de administración y en especial a gestión de turismo, por brindarme sus sabias enseñanzas que permitieron formarme en esta especialidad.
- A los jurados de la presente investigación, cuyas valiosas sugerencias permitieron la mejora significativa del presente documento.
- A todos los Directivos de las Agencias de Turismo de la región Puno, así como a los turistas en las Islas Flotantes de los Uros, por su colaboración desinteresada en la realización de este estudio.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. Situación problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación de la investigación.....	15
1.4. Objetivos de la Investigación.....	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	17
2.1. Bases Teóricas.....	17
2.1.1. Desempeño laboral.....	17
2.1.2. Importancia de desempeño laboral.....	17
2.1.3. Desempeño laboral de los Guías de Turismo.....	18
2.1.4. Calidad de servicio.....	22
2.1.5. Servicio de los guías de turista.....	24
2.1.6. Componentes de la calidad de servicio.....	25
2.1.7. Las estrategias principales para alcanzar un servicio de calidad.....	26
2.1.8. Las Islas Flotantes - Los Uros.....	29
2.1.9. Conceptualización del guía de turista.....	34
2.2. Marco Conceptual.....	39

2.2.1. Fiabilidad.....	39
2.2.2. Satisfacción del Trabajo.....	39
2.2.3. Trabajo en equipo.....	40
2.2.4. Capacitación del trabajador.....	40
2.2.5. Turismo.....	41
2.2.6. Turista.....	41
2.2.7. Productividad.....	41
2.2.8. Producto.....	41
2.2.9. Eficacia.....	42
2.2.10. Liderazgo.....	42
2.2.11. Empatía.....	43
2.3. Antecedentes de la Investigación.....	43
2.3.1. Nivel Internacional.....	43
2.3.2. Antecedentes nacionales.....	47
2.3.3. Antecedentes Locales.....	47
CAPÍTULO III.....	50
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	50
2.4. Hipótesis de la investigación.....	50
2.4.1. Hipótesis general.....	50
2.4.2. Identificación de Variables.....	50
2.4.3. Operacionalización de Variables.....	51
CAPÍTULO IV.....	52
METODOLOGÍA.....	52
2.5. Ámbito de estudio.....	52
2.5.1. Localización política.....	52
2.5.2. Localización geográfica.....	52
2.5.3. Tipo de investigación.....	52
2.5.4. Unidad de análisis.....	52
2.5.5. Población de estudio.....	52
2.6. Tamaño de muestra.....	53
2.7. Técnicas de selección de muestra.....	53
2.7.1. Técnicas e instrumento de recolección de información.....	53

2.7.2. Técnicas de análisis e interpretación de la información	53
2.7.3. Técnicas para mostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	53
CAPÍTULO V	54
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	54
2.8. Desempeño Laboral de los guías de turismo en las islas Flotantes de los Uros	54
2.9. Calidad de Atención al turista, en las islas flotantes de los Uros	59
2.10. Análisis de Incidencia del desempeño Laboral y calidad de atención turista...	62
2.11. Contrastación de hipótesis	64
2.11.1. Hipótesis general.....	64
2.11.2. Nivel de significancia	64
2.11.3. Análisis estadístico	64
2.11.4. Regla de decisión.....	64
 CONCLUSIONES.....	 66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Desempeño Laboral en la dimensión de Funciones de los Guías de Turismo .	54
Tabla 2. Desempeño Laboral en la Dimensión de Comportamiento de los Guías	55
Tabla 3. Desempeño Laboral en la Dimensión de Rendimiento de los guías	56
Tabla 4. Tipo de liderazgo que Practicas las Guías en Manejo de Equipo.....	57
Tabla 5. Estilo de Comunicación que practican los Guías en Manejo de Grupo	58
Tabla 6. Calidad de Elementos intangibles en la atención al turista	59
Tabla 7. Calidad de Fiabilidad en la atención al turista.....	60
Tabla 8. Calidad de Capacidad de Respuesta en la atención al turista	61
Tabla 9. Calidad de Seguridad en la atención al turista.....	62
Tabla 10. Calidad de Empatía en la atención al turista	63
Tabla 11. Tabla general de Prueba de Chi Cuadrado de Pearson.....	65

RESUMEN

El presente estudio denominado “desempeño y calidad de servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincias de Puno-Periodo 2018” tuvo el objetivo general analizar el desempeño laboral y la calidad de servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018. La metodología que se aplicó fue descriptiva, la muestra fue no probabilística de 72 y 12 directivos de agencias de rubro turístico; asimismo el recojo de información fue mediante la técnica de encuesta empleando la escala con cinco niveles de respuesta (tipo Likert) y validados en estudios anteriores. Arribando a resultados: se determinó que el desempeño laboral de los guías de los turistas incide en la calidad de servicio en las islas flotantes de los Uros ($p < 0.05$), bajo las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y Empatía, y una incidencia baja en los elementos intangibles, es decir el turista necesita que le inspiren confianza y seguridad acompañado de un trato amable. El desempeño laboral de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, presenta un nivel regular ($>50\%$), atribuible a algunas deficiencias en las dimensiones de funciones, comportamiento, y rendimiento. La calidad de atención al turista, en las islas flotantes de los Uros, presenta un nivel regular y buena por los tratos en las dimensiones como elementos intangibles, fiabilidad, seguridad y Empatía, así tomando como el nivel de conocimientos y dominio de idiomas como parte básica y fundamental del guía de turista.

Palabras clave: calidad de servicio, desempeño, islas flotantes, turismo.

ABSTRACT

The present study called "performance and quality of service of tourist guides in the floating islands of Uros, provinces of Puno-Period 2018" had the general objective to analyze the job performance and quality of service of tourist guides in the floating islands of the Uros, province of Puno, period 2018. The methodology that was applied was descriptive, the sample was non-probabilistic of 72 and 12 directors of tourist agencies; Likewise, the information was collected through the survey technique using the scale with five response levels (Likert type) and validated in previous studies. Arriving at results: I determine that the work performance of the tourist guides affects the quality of service in the floating islands of Uros ($p < 0.05$), under the dimensions of responsiveness, security and empathy, and a low incidence in the intangible elements, that is to say the tourist needs to inspire confidence and security accompanied by a kind treatment. The labor performance of the tourist guides in the floating islands of Uros, presents a regular level ($> 50\%$), attributable to some deficiencies in the dimensions of functions, behavior and performance. The quality of attention to the tourist, in the floating islands of Uros, presents a regular and good level for the treatments in the dimensions as intangible elements, limitations, security and empathy, as well as the level of knowledge and mastery of languages as a basic part and fundamental of the tourist guide.

Keywords: quality of service, performance, floating islands, tourism.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel global la actividad turística ha adquirido nuevas características que se encuentran enmarcadas por el consumo, ello implica que los turistas buscan conocer nuevas atractivos turísticos donde les genere nuevas experiencias, aprendizajes y culturas, asimismo muchos buscan el contacto con la naturaleza, entre otros, motivo por el cual juega un rol fundamental el conocer las actitudes, comportamientos y preferencias de turistas que merecen recibir servicios de calidad ya que son los mismos que exigen y son conocedores de los estándares de calidad de servicios turísticos

Dichos cambios conllevaron al incremento de valoración de autenticidad, buscando visitar y conocer atractivos turísticos naturales y sostenibles, donde las áreas no urbanas resaltan y son los principales lugares de atracción convirtiéndose en el protagonista. Motivo por el cual nuestro país y particularmente la región Puno posee características turísticas por lo que posee oportunidad de ser considerado como uno de los destinos turísticos importantes porque tiene diferentes sitios culturales y naturales, además de que tiene referentes potenciales como es las costumbres, tradiciones ancestrales que le dan autenticidad, como es el caso particular de las islas flotantes de los Uros, en cuyo ámbito aún se mantienen diferentes prácticas y convivencia con la naturaleza, lo que a futuro permitiría el desarrollo económico de su población en base al turismo.

Asimismo, se sabe que las actividades turísticas aportan al desarrollo económico, además en sus diferentes aspectos constituye una herramienta importante que facilita que las comunidades mejoren las condiciones de vida, por ello es considerado como un medio económico que brinda mayores oportunidades de desarrollo de la población. Siendo el turismo vivencial uno de los aspectos de la actividad turística que consiste en que el turista se involucra con la población donde visita, aprendiendo y conociendo los lugares naturales y culturales, además las costumbres, tradiciones ancestrales, asimismo esta modalidad

contribuye que la población reciba beneficios favorables de esta forma gozar de una condición de vida adecuada mejorando su calidad de vida.

Por lo expuesto, concluimos que cobra importancia los servicios turísticos para la realización de actividades económicas, por lo que se identificó el desarrollar un estudio que permita conocer el desempeño y calidad de servicio brindado por el guía de turistas en las islas flotantes de los Uros, como una forma de aportar al mejoramiento de calidad de atención en este circuito turístico, conllevando a que los turistas reciban atención personalizado, donde tengan la oportunidad de apreciar tanto el entorno físico como humano, además de que pueda ser participe de diferentes actividades tradicionales y conocer el estilo de vida que tienen la población como una herencia ancestral que le otorga autenticidad.

Esta investigación se estructura en capítulos, comenzando con una introducción referente al tema estudiado, el Capítulo I se describe el planteamiento de problema y su formulación que orientaron este estudio; en el capítulo II exponemos las bases teóricas y el marco teórico conceptual, además de los antecedentes empíricos tanto a nivel global como regional; en el Capítulo III presentamos las variables identificadas para el estudio y el planteamiento de las hipótesis, además se expone la operacionalización de las dos variables involucradas; en el capítulo IV comprende los materiales y métodos aplicados en la realización de este estudio, además se expone la población, muestra y lugar donde se ejecutó este trabajo; en el Capítulo V se expone los resultados encontrado en tablas y figuras, la discusión asociado a los estudios revisados y el análisis estadístico, y por último se expone las conclusiones arribados a través de resultados, posterior las recomendaciones correspondientes y la bibliografía utilizada y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Sabemos que la globalización tuvo impacto en diferentes esferas, el turismo no fue la excepción, donde estudios demuestran que los turistas cada vez exigen servicios de calidad, demostrando el carácter cambiando de los mercados, conllevando a que las organizaciones adopten medidas para dar frente a estos desafíos que implica estos cambios en una sociedad donde la competitividad juega un rol importante.

Al respecto, (Romero U. & Urdaneta, 2009) sostienen que hoy en día las entidades y organizaciones experimentan cambios continuos que les facilita adaptarse a las exigencias que cada vez son mayores, por lo que implementan mecanismos orientados al mejoramiento del desempeño y brindar servicios de calidad, motivo por el cual esta investigación cobra importancia ya que analizara el desempeño y calidad de servicios.

Por su parte (Vargas P. A. , 2011) señala que las tecnologías modernas y los cambios que se producen de ella, genera situaciones que de cierta manera repercuten en la “adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades”, por lo que las organizaciones deben adaptarse a dichos cambios, demostrando que requieren implementar nuevas estrategias, razón por el cual organizaciones tienen interés importante de implementar estrategias y reajustes buscando el mejoramiento de desempeño del personal, dentro de este contexto las agencias de turismo de igual manera se ven obligadas a adoptar estrategias y mecanismos que contribuyan al mejoramiento de calidad de servicios, por lo que comúnmente realizan capacitaciones constantes buscando el mejoramiento de desempeño de esta forma conseguir nivel alto de productividad.

Según (Paullo R., Huaman S., & Cahuina C., 2016) afirman que en el Perú la actividad turística convirtiéndose en una de las actividades principal en el desarrollo económico, donde

en los últimos años impactó con mayor impulso en la economía peruana, ocupando primeros lugares en la industria de servicios, motivo por el cual el turismo cada vez requiere de profesionales y trabajadores que ofrezcan servicios que cumpla las pautas establecidas sobre la calidad, además sean cada vez tengan preparación para ser competentes alcanzando resultados positivos para la empresa, por lo que el guía ejerce una labor esencial en la actividad turística por ello, no debe dejarse en manos de profesionales y trabajadores no calificados. Asimismo, dichos autores resaltan que cada país y región deben contar con superestructura turísticas quienes deben ser responsables de regular la actividad de guía, ello involucra que no solo basta con establecer de forma legal los tipos de especialidad y requisitos con el que el guía debe contar y que concierne ejercer esta profesión, sino que va más allá ya que se debe determinar de forma adecuada los mecanismos que acrediten, evalúen y retroalimenten de su desempeño y la relación al grado de satisfacción que tuvieron los turistas por la experiencia vivida.

En Perú, para la sobrevivencia es primordial el manejo de capital humano y la productividad, además el desempeño óptimo de los trabajadores cobra importancia, debido que la percepción que cada trabajador emite ya sea esta positiva o negativa repercute en la calidad de servicios, razón por el cual las organizaciones ponen prioridad al desempeño laboral, teniendo en cuenta que implica las actitudes y comportamientos que cada personal realiza para cumplir con sus funciones y constituye como una de las estrategias más importante para alcanzar los objetivos esperados.

De igual forma, es importante resaltar que a través de la observación se ha podido detectar que en la provincia de Puno existe un deficiente desempeño laboral por parte de los guías por la falta de planificación e informalidad; convirtiéndose en una problemática principal de la actividad turística en la región Puno, tal como se reportaron en el seminario "Turismo: Problemática y Alternativas" actividad realizada por la Municipalidad Provincial,

por el día mundial del turismo. También se debe mencionar que hay limitados estudios de investigación orientados a la actividad turística y limitada conciencia turística de la población, así como también débil desarrollo de productos turísticos innovadores y un factor importante que contribuye a este problema también es que existen escasos profesionales que planteen proyectos innovadoras de este rubro, añadido a esto otro factor resaltante es que existe limitado fortalecimiento de capacidades en emprendedores rurales (hotelería, gastronomía, idiomas, computación y otros) lo que se ve reflejado en guías de turismo con un desempeño deficiente conllevando que el turismo brinde servicios de calidad baja en prestación de servicios generando que el usuario turista no esté satisfecho con el servicio que recibió.

Por otro lado, existe diversos factores que repercuten en el desempeño del personal, siendo uno de ellos la deficiencia capacitación en aspectos como la atención cliente, calidad de servicios, trabajo en equipo generando una comunicación débil entre el guía de turismo y el usuario turista, asimismo otro factor es la desmotivación de trabajadores conllevando que su rendimiento laboral se baja.

Una buena práctica del ejercicio profesional se muestra ante la efectividad y resultados positivos alcanzados que pueda ser replicado en otras organizaciones, debido que el ejercicio profesional se basa en que sea útil incentivando de esta forma propuestas nuevas y novedosas y que estas sean ejemplos para que sean aplicadas por otras buscando alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia en cuanto a la prestación de servicios.

La buena práctica se encuentra establecida en el manual de Buenas Prácticas, siendo uno de los documentos que estipula la implementación del Sistema de Aplicación de Buenas - SABP, (página web de MINCETUR), describiendo que las organizaciones de rubro turística puedan plantear buenas prácticas de gestión, en donde se indica el correcto actuar en cuanto a elementos tangibles, los cuales en muchos casos son desconocidos o

simplemente no acatados por los guías de turismo como el aspecto pulcro que mucha veces no se presenta, siendo la carta de representación de cualquier profesional, así mismo en muchas oportunidades no se puede observar que se presenten los trabajadores con identificación alguna que denote confiabilidad; así también se reconoce la falta de elementos de fiabilidad como la puntualidad y que controlen adecuadamente su tiempo, otra característica que debe de ser inherente al trabajo de los profesionales en turismo es que deben denotar alto grado de confianza, discreción con un trato siempre profesional, lo que haría sentir al visitante cierta seguridad, elemento que es reconocido por las dimensiones del modelo SERVPERF e instituciones que deben ser monitoreadas por el DIRCETUR y las agencias de viajes relacionado al brindar servicios las cuales deben influir en el manual de brindar servicios de calidad turísticas por los guías (DIRCETUR -2009) en donde se resuelve también como aspectos a cuidar con alto grado de profesionalismo, donde la ética profesional es fundamental, el aspecto lingüístico, corporal y personal son importantes ya que ser guía consiste el dirigir a los turistas brindando servicio de calidad que implica poner esfuerzos en satisfacer las demandas y expectativas de los turistas, por ello el guía turista es uno de los profesionales indispensable en la actividad turística debido que de ellos depende el brindar servicios de calidad que es percibida directamente por el turista. La disociación de elementos obligatorios para una buena práctica será expresada rápidamente en el conocido efecto multiplicador de prestancia del servicio, en donde un mal servicio será presentado en el país de origen del visitante como un elemento negativo, causando efectos adversos y altamente contrarios al desear de cualquier empresa pública o particular de nuestra región. Por lo contrario, si los servicios turísticos fueron de calidad el turista muestra satisfacción cumpliendo y superando sus expectativas desarrollando lealtad a los servicios.

En la región de Puno se encuentra el lago Titicaca siendo uno de los lugares turísticos atractivos a nivel nacional que anualmente recibe la afluencia de turistas donde las agencias

de turismo brindan servicios en un 99% de turistas en Puno, en la actualidad los servicios turísticos del lago Titicaca tiene tres atractivos, uno de ellos es el tours de medio día (isla de los Uros), el tours de un día (comprende isla Taquile y de los Uros) y por último el tours de dos días y una noche (Comprende la isla Amantani, Taquile y los Uros), evidenciando que de los tres programas la Isla Flotante de Uros incluye en los tres tours evidenciando que la actividad turística es fundamental en ella.

Motivo por el cual, es importante resaltar los determinantes principales que inciden para ofertar esta alternativa turística: la isla flotante de los Uros destaca por sus actividades que su población despertando el interés y asimismo resalta el praxis enmarcado en obtener un ingreso económico al instante (existen diferentes páginas web donde se evidencia opiniones de las experiencias vividas por los turistas como el www.tripadvisor.com donde refieren que la Isla Flotante de los Uros es un “tourist trap” o “trampa para turistas”), asimismo se evidencia un avance exclusivo intuitivo de turismo, que hasta el día de hoy es desempeñada para el cumplimiento de demandas del mercado que se desarrolla de forma independiente de la calidad del atractivo turístico, es decir no se encuentra con proyección para dar soporte al proceso sostenible que implica la cantidad como la calidad, por otro lado, señalamos la “homogenización” de servicios turísticos debido a la conformaciones de agencia turísticas que operan quienes a través del tipo endose donde recolectan turistas de las agencias que no poseen ventas requeridas y de esta forma palear los costos de operación en un determinado tiempo que generalmente es corta, por lo que les agrupa en programas turísticos donde el propósito importante es reducir costes, dejando de lado el brindar servicios de calidad.

Desde este punto, si la situación continua demuestra que el atractivo turístico no se encuentra correctamente administrado creando zozobra, ya que evidencia que no existe una organización ni planificación por lo que conllevaría a desaparecer, por lo que es importante

revertir esta situación de tal forma los turistas lleven impresiones positivas a nivel internacional posterior de haber visitado a la islas flotantes de los Uros, emitiendo percepciones y experiencias positivas y con ello satisfacción.

El presente trabajo de investigación nos permite hacer un análisis a las experiencias vividas por los turistas extranjeros, nacionales o locales de esta manera identificar y buscar alternativas de solución para corregir las limitaciones y deficiencias que presentan los servicios turísticos específicamente de la isla flotante de los Uros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es el desempeño laboral de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?
- ¿Cuál es la calidad de atención al turista, en las Islas Flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?
- ¿Cómo incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?

1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación cobra importancia debido que permite efectuar una evaluación acerca del desempeño de los trabajadores que se desempeñan como guías de turismo con los turistas que recurren a las islas de los Uros y a la vez evaluar la calidad de servicio que estas personas tienen con el cliente. Bajo un sustento metodológico ,la investigación permite

determinar si el desempeño laboral de los guías de turismo tiene repercusión en la calidad de servicio de los lugares turísticos de las islas flotantes en Puno, esto tiene la posibilidad de incrementar la demanda turística que conlleva al optimización de las condiciones económicas de la población, motivo por el cual este estudio resulta útil debido que a través de la técnica como la encuesta y fichas de observación, se realizó el análisis de resultados para posterior proponer alternativas que corrijan las limitaciones y deficiencias encontradas Como una Justificación teórica, Mayorga (2011) sostiene que los ingresos de la actividad turística en comparación con los ingresos de exportaciones componen la tercera entrada de divisas en el Perú, razón por el cual cobra importancia determinar los estándares de la calidad de servicios que puedan alcanzar y comparar con los internacionales

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Analizar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Conocer el desempeño laboral de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.
- Determinar la calidad de atención al turista, en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.
- Contrastar la incidencia del desempeño laboral en la calidad de servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uro, provincia de Puno, periodo 2018.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Desempeño laboral

Teniendo en cuenta a Chiavenato (2009) señala que para que el trabajador tenga un desempeño óptimo es importante la satisfacción que posee hacia él, ya que de ello depende de la eficiencia y eficacia del colaborador que se desempeña como parte de la empresa, dejando entender que el desempeño depende de los comportamientos que se desarrollan dentro de la empresa y a su vez de las determinantes personales de cada individuo, el cual las habilidades, aptitudes y conocimientos que adquirió (Chiavenato, 1999)

Al respecto Campbell citado por Alvia y Parrales define como “todo comportamiento que emite el individuo en una organización y a su vez es importante para que la institución cumpla con las metas y objetivos trazados”. En tal sentido, juega un rol importante lograr el desempeño óptimo del trabajador que no solo depende del conocimiento intelectual, sino de habilidades aprendidas por la experiencia que le facilite tener un desempeño eficaz, asimismo el aspecto emocional del trabajador incide en el éxito de desempeño (Alvia & Parrales, s.f.).

Asimismo es importante resaltar a Vilas (2017), quien rescata que es importante evaluar el desempeño debido que da soporte a los propósitos que busca lograr la empresa por lo que la empresa debe contar con una comisión especial que realice evaluaciones siendo esta el responsable de medir en un determinado tiempo y a su vez de manera sistemática la eficiencia de los colaboradores en cumplir sus actividades y objetivos asignados

2.1.2. Importancia de desempeño laboral

La importancia radica en que el desempeño laboral facilita a plantear nuevas estrategias de atención, ello implica la implementación de políticas que busquen

mejorar el desempeño aportando en la toma de decisiones de ubicación o ascensos, asimismo facilita a identificar los requerimientos necesarios para realizar capacitaciones, de igual forma identificar falencias en la elaboración del perfil de puestos y además aporta en la observación de problemas personales que inciden en los trabajadores en su desempeño en el puesto atribuido.

De igual forma, las empresas deben contar con estadísticas y cifras que sirven de evidencia de los seguimientos desarrollados por los colaboradores y de esta manera fortalecer los planes de carrera, teniendo en cuenta que el desempeño es un aspecto que debería ser evaluado ya que permite identificar el desarrollo de los trabajadores (Amia, 2016).

En definitiva, es importante que las organizaciones cuenten con talentos humanos preparados y capacitados para la atención del usuarios, asimismo que el servicio se comercialice debe contar con aptitudes requeridas para satisfacer los requerimientos de los clientes (Rivera, 2019).

2.1.3. Desempeño laboral de los Guías de Turismo

Los guías brindan servicios como son el “tour informativo y entretenido” en una determinada zona o lugar turístico, ofreciendo y demostrando trato cortés y amable a los turistas ya que su función principal es que el visitante se sienta agradable con el medio entorno.

Las guías deben estar debidamente capacitado y su preparación debe ser alta para cualquier inquietud e interrogante de los visitantes, el cual puede ser específico o de manera general como es la historia del atractivo turístico.

las guías también asumen responsabilidades adicional a su función principal que es cuidar la seguridad y bienestar de los visitantes, siempre y cuando tenga conocimientos de primeros auxilios y en ocasiones los guías son encargados de

mantener limpio los lugares turísticos las guías realizan su trabajo en equipo con otras guías y miembros de personal y tienen comunicación continua con los supervisores por si identifican preocupación alguna, ya que es frecuente que trabajen en los días festivos

Para los guías el turismo es un puesto de temporada, debido que la demanda se reduce de manera significativa en la estación de invierno (educaweb, 1998 -2019)

2.1.3.1.Desempeño laboral en Funciones que ejercen

Comprende toda actividad realizada por los trabajadores, de manera específica las labores desempeñadas de manera eficaz, motivo por el cual el trabajador debe contar y conservar sus funciones y sea capaz de analizarlo, con el objetivo de aportar en lograr los objetivos establecidos.

Conocimiento del trabajo: es uno de los indicadores de desempeño mediante el cual se mide el nivel de entendimiento y conocimiento del trabajo, asimismo implica el conocer los conceptos, técnicas, principios, requisitos, etc. requeridos para desempeñar las funciones que comprende el puesto, que va más allá de la evolución, tendencia, mercado de innovaciones del servicio o producto donde adquiere habilidades mejorando sus capacidades para desempeñarse de manera óptima en su puesto de trabajo.

Capacidad de análisis: mediante este indicador se evidencia los procedimientos que emplea el trabajador para realizar las tareas asignadas asociados a sus funciones

2.1.3.2.Desempeño laboral en Comportamiento que tienen

Comprende el conjunto de comportamientos y cualidades que caracteriza el trabajador en relación al cumplimiento de sus funciones asignados, de las

cuales de analiza la percepción que el colaborador emite en su comportamientos, satisfacción y aptitudes.

Habilidades: es definido como una cualidad que la persona desarrolla a lo largo de su vida personal o profesional, en la empresa la habilidad son la calidad de bienes o servicios que presta, sustentada en la capacidad de conservar operativo con estabilidad el sistema de trabajo, para lo cual se requiere de profesionales capacitadas y motivadas para ejecutar actividades de manera exitosa.

Actitud: comprende a las habilidades que el trabajador adopta para descentralizar tareas y funciones fomentando el trabajo en equipo.

Satisfacción: comprende el nivel de percepción que emite el trabajador acerca de las tareas y funciones asignadas de manera eficiente el cual dependerá de las retribuciones que adquiere por ello.

2.1.3.3.Desempeño laboral de rendimiento de los trabajadores

En este punto es importante resaltar a Chiavenato (2006), quien define como el conjunto de aptitudes y comportamientos que el colaborador emite frente al logro de resultados, asimismo, mediante el cual se demuestra el nivel de rendimiento que alcanza el trabajador, ello involucra el desempeñar su trabajo de calidad.

Asimismo, Pernia y Carrera (2014), señalan que el nivel de desempeño que logra el trabajador en relación a ejecución de funciones, ello implica el grado de eficiencia y eficacia con que ejecuta sus funciones asignados, donde se evalúa el nivel de compromiso asumido, el comportamiento de ausentismo, la habilidad de resolver problemas y el trabajo en conjunto con participación de todos.

Resolución de problemas: comprende que el trabajador posee habilidades y capacidades para absolver problemas falencias que se manifiestan en la ejecución de sus actividades diarias, asimismo implica el uso de recursos de manera eficiente para resolver deficiencias siempre en miras de contribuir al cumplimiento de objetivos planteados.

Ausentismo: es un comportamiento que evidencia el trabajador incumpliendo con sus labores que debe realizar en un determinado tiempo establecido, motivo por el cual el personal debe demostrar responsabilidad y puntualidad

Compromiso: es una actitud que adopta el trabajador sin indicárselo, es decir es cuando el colaborador afronta situaciones y problemas eficazmente, planteando propuestas con ideas innovadoras, realizando acciones y demuestra originalidad en el momento de enfrentar y manejar situaciones laborales y puede ejecutar sus tareas de manera independiente

Trabajo en Equipo: es una de capacidades del trabajador para ejecutar sus labores de forma conjunta con los demás compañeros, además de ello considera de manera democrática en las decisiones realizadas, respetando la diversidad de ideas y perspectivas de cada uno de los colaboradores.

2.1.3.4. Desempeño laboral de Manejo de Grupo de los trabajadores

Para el manejo de grupos es importante las técnicas, teniendo en cuenta que aplicar técnicas depende del coordinador, los integrantes y de la organización, es decir, el ambiente del grupo va determinar el objetivo y

contenido que va incidir en la elección de que técnica se va aplicar, específicamente la aplicación de la técnica grupal va depender del contexto donde se encuentra el grupo, su tamaño, aspiración, problemática que aqueja y que requiere ser tratado.

2.1.4. Calidad de servicio

Para tener una noción acerca de calidad de servicio es importante conceptualizar las categorías de calidad, cliente y servicio.

Para dar una definición precisa a calidad es difícil, debido que se caracteriza por su subjetividad, es decir de la calidad subjetiva por que la persona es quien percibe la calidad de acuerdo a sus expectativas, intereses y deseos, en tal sentido, definimos a la calidad como “el mejoramiento constante de las tareas y acciones que ejecuta la empresa, con el propósito de alcanzar el nivel alto de excelencia que compense los requerimientos e intereses de los consumidores, mediante la participación activa de todos los colaboradores, lo que implica todos los que conforman la empresa” (Tovar, 2006)

La calidad con el pasar del tiempo ha evolucionado considerablemente adaptándose a los cambios y dinámicas que presento la sociedad hasta la actualidad. Ya que al inicio el servicio era comprendido como una actividad de brindar ayuda, sin embargo, con el aumento de industrias, los mercados se expandieron con una gama de productos que necesitaban reparación y mantenimiento, dando un concepto diferente a servicio atribuyéndolo categorías de mantención y reparación donde algunas compañías implementaron bajo esta perspectiva generando una ventaja competitiva exitosa, ya que no solo ofertaban productos sino reparaban y mantenían dichos productos.

Por otro lado, Tovar (2006), sostiene que al pasar el tiempo el concepto de servicios es comprendido como “la asociación que va más allá de lo que el usuario desea, por lo que define como la ejecución de compras con una ventaja o valor agregado”.

De lo detallado en párrafos anteriores, definimos que la calidad de servicio es el mejoramiento cualitativo de las relaciones del colaborador con el cliente, de forma que el cliente satisfechos con el servicio que recibió, por lo que la calidad implica alcanzar que el cliente cumpla con sus expectativas y a su vez lleve una impresión superior sobre los servicios que recibió.

Al respecto Gonzales y Huanca (2020), fundamentan “como la atención brindada por individuos que laboran en la organización para los usuarios que tienen expectativas de gozar del servicio”, además la calidad de servicio hace que la empresa tenga cambios respecto al óptimo servicio constituida por colaboradores y usuarios, debido que fideliza a los clientes a que sea consumidor frecuente

En tal sentido, hablar de la calidad de servicio es referirse al desempeño de nivel alto, de la satisfacción del personal, personas con visión al futuro, personas que superan las expectativas de los usuarios, asumiendo responsabilidades y compromisos con la empresa en el cumplimiento de los objetivos. Ello, implica que a menudo se debe realizar evaluación acerca de la eficacia del desempeño de uno, ya que es uno de los indicadores que facilita observar y detectar las deficiencias y limitaciones que tenemos al momento de brindar el servicio ya que se espera lograr superar los deseos e intereses de usuarios. Asimismo, cabe recalcar que lograr la calidad de servicios no solo depende de los colaboradores encargados de brindar servicios al cliente, sino que involucra a todo el personal, el cual implica a puestos de alto jerarquía al mínimo.

Asimismo, Troncos, Maldonado y Ortega (2020), define como la capacidad que cumple el servicio para satisfacer las demandas de usuarios, además la calidad genera un mejoramiento del ambiente laboral donde el consumidor se sienta cómodo y a gusto por lo que es importante realizar esfuerzo para lograr ello.

2.1.5. Servicio de los guías de turista

El profesional de guía de turista desarrolla un sistema de valores con una solidez mayor y el sistema integral de competencias, existe una variedad de valores entre ellos destacamos la justicia, honestidad, identidad, solidaridad y responsabilidad, etc.

En el ámbito de las competencias, los guías deben adquirir capacidades, como se detalla en lo siguiente:

- Contar con actitud de servicio: ello implica actitudes como el trato amable, proactividad, predisposición, empatía, etc.
- Otro componente es el conocimiento que aplica sobre el turismo
- Otro componente es científico: el guía turista debe conocer aspectos históricos, ecológicos, arqueológicos, psicológicos, geográficos, etc.
- Otro componente es el idioma: el guía turista como mínimo debe tener dominio de un idioma extranjero, mejor si supera ello.
- Componente pragmático: el guía de turista debe conocer las rutas de los atractivos turísticos, el clima, cambios de monedas, primeros auxilios, etc.

Además, estos guías de turismo deben hacer el buen guía como se menciona los siguientes aspectos:

- Realizar excursiones interesantes
- Tener organización d tiempo, donde aproveche y optimice su tiempo para que el tour sea dinámico

- Brinda orientaciones y explicaciones de manera que el visitante quede satisfecho.
 - Genera lazos amicales con los turistas
 - Promueve la diversión sana.
 - Busca el bienestar y seguridad de turista.
 - Muestra responsabilidad y compromiso para que el grupo se sienta satisfecho
- (Flores, 2015)

Sin embargo, en Puno se ha observado que no es tan mal la atención al turismo por guías.

Lo cual estos servicios pueden traer algunas consecuencias como:

- Disminución de concurrencia de turistas a la zona.
- Desculturalización.
- Tensión social.
- Pérdida económica parcial.
- Disminución de ventas de productos.
- Reduce el marketing de boca a boca.

2.1.6. Componentes de la calidad de servicio

Confiabilidad. Comprende a al componente de brindar y desempeñar las labores en la prestación de servicios el cual sea seguro, precisa y exacta, además implica que el servicio brindado sea realizado adecuadamente cumpliendo e incluso superando las expectativas del consumidor desde la primera vez (Rivera, 2019).

Accesibilidad. Este componente es fundamental para brindar un servicio excelente a los usuarios, ello implica que se debe habilitar buzones de sugerencias, quejas y reclamos las cuales deben ser admitidos y respondidos evidenciando que es importante que los clientes reciban servicio rápido (Gonzales R. , 2017).

Respuesta. Comprende a la capacidad de responder y ayudar a los usuarios promocionando servicios con prontitud y rapidez, debido que los consumidores son exigentes y desean ser atendidos con rapidez por lo que es importante mostrar disponibilidad de atender rápido y de calidad (Rivera, 2019).

Seguridad. Comprende en que los trabajadores de la empresa deben tener conocimiento cerca de las tareas que deben realizar, su cortesía y sobre todo demostrar la confianza en los usuarios (Rivera, 2019).

Empatía. La empatía es definida como el ponerse en situación de los usuarios, en el ámbito empresarial es importante que el colaborador brinde atención cuidadosa y personalizada ya que se busca que el usuario se sienta único y especial, asimismo ello implica atender en horarios donde sea factible que los clientes acuden siendo esta una conducta empática (Gonzales & Huanca, 2020)

Tangibles. Hace referencia que las instalaciones y equipos deben ser presentados de la mejor forma y de la misma forma los colaboradores, ya que muestra la imagen de la empresa.

Y por último, cabe precisar que al emparejar las expectativas de los consumidores, usuarios asociando servicio de calidad brindado, debido que es difícil delimitar a diferencia de la calidad de productos, debido que el primero es dinámico y cambiante donde existe la interacción entre colaborador y usuario. (Molina Tmamayo, 2014).

2.1.7. Las estrategias principales para alcanzar un servicio de calidad

Investigar y comprender las demandas y expectativas de los clientes. Es una de las estrategias fundamentales que permite detectar y diagnosticar la necesidades y potencialidades de la empresa mediante diferentes maneras de investigación, ello

implica aplicar encuestas y manejo de datos estadísticos e incluso tener capacidad de interpretación de los reclamos de los usuarios.

Comunicar las demandas y expectativas de los clientes mediante la organización. Teniendo en cuenta que comunicar es considerado como una habilidad y a su vez una herramienta importante que debería ser fluida y lineal para lograr información y datos, asimismo permite conocer las deficiencias para buscar corregirlos de esta forma conseguir el mejoramiento de servicios con calidad.

Medir el grado de satisfacción del cliente y actuar de acuerdo a resultados. es importante que las empresas tengan herramientas estratégicas que facilite comprender de que, si los clientes se encuentran satisfechos y será útil para fortalecer la calidad de servicio, de acuerdo a las posibilidades y capacidades que tiene la empresa.

El fin último es satisfacer al usuario en un nivel alto posible. Otra estrategia que permite el mejoramiento de calidad de servicio que es observar y tener conocimiento de la satisfacción de clientes del servicio recibido incluso las quejas y reclamos interpuestas, debido que se debe reunir esfuerzos para conservar y superar las expectativas del cliente tratando de eliminar y mejorar aspectos de insatisfacción subsanando todo característica que afecte negativamente a la empresa, que es determinados puntos se encuentra establecida y regulada por la ley.

Manejo sistemático de las relaciones con los clientes. Es importante aseverar y buscar manejar de manera equilibrada la satisfacción de clientes y todos los colaboradores de la empresa, asimismo la sociedad donde se encuentra inserta la empresa.

Motivar al personal de la organización. Es una de las estrategias importante debido que si los colaboradores se encuentran motivados tendrán compromisos y

responsabilidades las cuales serán evidenciados en los logros alcanzados, es decir mientras la empresa adopta estrategias motivacionales y reconozca los esfuerzos de sus colaboradores tendrán resultados positivos lo que repercute en el mejoramiento de la calidad.

Promover la iniciativa individual y la creatividad. Siendo la creatividad es una de las herramientas fundamentales e innovadoras en la calidad de servicio, ya que los colaboradores demuestran iniciativas planteando nuevas ideas motivadas por el interés producto de análisis de datos y las experiencias.

Impulsar la responsabilidad acerca de los resultados propios. Es una de las estrategias que consiste en que los integrantes de la empresa deben realizar actividades por sí mismas, ya que poseen responsabilidad de cumplir con las expectativas y demandas de los usuarios por lo tanto deben desarrollar habilidades y poner esfuerzos para que la tarea se ejecute como tal logrando el éxito y resultados esperado.

Lograr el sentimiento y deseo de participación de los miembros de la organización que contribuya a una mejora constante. Es importante crear ambiente laboral agradable donde los integrantes no tengan la obligación de participar, sino que ellos mismo pongan de su parte en la contribución de mejorar la calidad de atención, planteando estrategias, por ello es importante la concientización y actividades motivacionales para que su participación sea activa adoptando identidad y compromiso.

Optimizar la tecnología de la organización. Es importante el mejoramiento de la tecnología y los equipos ya que es parte para que el usuario emita satisfacción alta, debido que “contar con calidad alta mediante la renovación y optimización de recursos tecnológicos que continuará al trabajo de la empresa”. (Molina Tmamayo, 2014)

2.1.8. Las Islas Flotantes - Los Uros.

Es uno de los atractivos turísticos, conformado por un conglomerado de superficies artificiales hechas por totoras que da la función de flotar en la cual habitan los pobladores de los Uros, siendo su característica principal de “Isla Flotante”, debido que levantan y flotan encima de la superficie de lago Titicaca.

Habitantes.

La población que habita es el pueblo de los Uros, donde se conserva las tradiciones y costumbres ancestrales que se concentra en las Islas Flotantes localizada en la bahía de la ciudad de Puno, donde el sustento se fundamenta en la practicas culturales y la aplicación de la totora dando un uso múltiple, además de la artesanía y la pesca.

Construcción

Para construir una pequeña isla se realiza mediante el tejido de totoras, formando una capa natural denominado “Khili”, posterior a esta capa se construyen viviendas, que también son construidas a base de totora, pero tejida en malla llamado “estera”, cada vivienda es una sola habitación, mientras que la preparación de alimentos es al aire libre con la finalidad de prevenir incendios, motivo por el cual se cocina afuera.

En Perú siendo un país pionero en contar con atractivos turísticos naturales, hasta la actualidad se reportó 20 islas de la etnia “Uro Chulluni”, donde la cantidad de familias que habitan en una isla es cambiante, sim embargo oscila entre 3 a 10 familias, las principales islas que se destaca son las siguientes: Santa María, Tribuna, Tupiri, Kapi, Chumi, Negrone, Paraíso, y Tinajero.

Ubicación

“las islas flotantes de los Uros” se localizan al noreste de Puno y al Oeste de lago Titicaca, específicamente en los paralelos 15° 50' de longitud y al Oeste del meridiano

de Greenwich, alcanzando una altitud de 3810 msnm aprox. Exactamente a 7 km de la capital de Puno

Etimología

La categoría «uros» procede de la terminología aymara «qhana uru» («qhana» significa “claro”; «uru» significa “día”, en tal sentido viene ser “día claro”).

Límite

Entre las colindantes se encuentra por:

- Norte colinda con distritos de Huata y Coata
- Sur colinda con la comunidad de Ojerani y Chimu
- Este colinda con las penínsulas de Chucuito y Capachica
- Oeste colinda con la Isla Estévez y Uros Chulluni

Altitud

Se encuentra a 3810 msnm aproximadamente a nivel del mar

Clima

Generalmente el clima es seco y frío, donde la temperatura es de 20°C. además, por encontrarse en la zona periférica, el lago Titicaca juega un rol importante que es termorreguladora, facilitando una producción mayor en cuanto a la agricultura de las zonas aledañas, en la estación de verano es común observar precipitaciones pluviales con ello el oleaje y vientos frecuentes por las tardes, asimismo producto de las precipitaciones se ocasionan inundaciones, a diferencia de la estación de invierno caracteriza por las fuertes heladas, fríos y de día caluroso

División política

Hasta la actualidad la isla flotante de los uros tiene aproximadamente 70 islas que se encuentra divididas en dos sectores y son los siguientes:

- Sector de Uros Chulluni

– Sector de las Islas flotantes

Idioma

Los Uros tienen lengua materna que “pukina” que en la actualidad es extinto. Por lo que hoy en día los pobladores hablan el aimara que con el pasar de los tiempos es el mayor practicado y hablado en su mayoría al igual que el español. Además, cabe resaltar lenguas propias como es el “Uruquilla”, “Chiw Luschi” “Chun o ma uchun”, que en la actualidad poco o nada se habla y se conoce. Además, es importante resaltar que en los años 1931 al 1938 se reportó aproximadamente 100 hablantes de uruquilla, que pertenecían a grupos familiares que radicaban en las orillas de río desaguadero, sin embargo, en el año 1950 esta lengua se extinguió ya que pocos tenían conocimiento mas no practicaban, por lo que los pobladores de los Uros son aimara y quechua hablantes.

Aspecto hidrográfico

La Isla flotante de los Uros es considerado como la joya importante de la cuenca de lago Titicaca que mide 204 km de largo aproximadamente y 65 km de ancho respectivamente, llegando a ocupar 8.562 km², no obstante, solo el 4.772 km² pertenecen a nuestro país Perú y 3.790 km² al país vecino Bolivia.

Temperatura

Existe cambios acordes a la estaciones, las estaciones que resaltan es el verano donde llega de 13,3°C a 20°C y en la estación de invierno 10,5°C y 8°C.

Flora

La “Isla Flotante de los Uros” forma parte de la Reserva Nacional del Titicaca, debido que su construcción es a base de la totora, permitiendo que la población viva en dichas islas.

Una de las flores que resalta en esta Isla es la “Totora” que posee raíces conocida como sacca o Chullo que se encuentra al interior de agua, con tallos de color manteca o blancas producto del agua que lo cubre y los que se encuentran externas al agua son de color verdes.

Fauna

Existe multiplicidad de fauna, que mayor realce poseen son la variedad de peces que son comercializados en los mercados de la ciudad lacustre e incluso en Juliaca, entre los que mayor destaca son: el Qarachi en todas sus variedades como son el blanco, amarillo, gringos, pequeños, asimismo se encuentran peces como los mauris, ispis, suches entre otros.

En el párrafo anterior, se mencionaron la variedad de peces que por su naturaleza habitan dentro del lago, sin embargo, es importante resaltar especies que fueron insertados para que forma parte de peces es la trucha y el pejerrey.

De igual forma es importante, rescatar algunos aves como parte de la fauna que algunos de ellos son reproducidos y comercializados por la población y otros aves son comercializados como parte de decoración y otros para estudios aplicando la taxidermia, las aves que es común observar son las garzas en diversidad de variedades como es el gris, azul, blanca, buyena, además especies como las qillwas conocida como las Gaviotas, las wallatas, los patos, gavián, q'ñolas entre otros.

Medios de producción económica

Artesanía

Es un medio de ingreso que constituye una actividad típica de la zona, heredada por los ancestros convirtiéndose en una actividad fundamental donde actualmente comercializan en las islas y posee como principales compradores y consumidores a los turistas y visitantes tanto nacional como internacional, entre las artesanías típicas se

encuentran las ropas como son chullos, guantes, fajas, chusas, bolsas bordados todo ello hecho a mano, además de ello se realizan las cañas de totora, trabajos como las balsas de totora pequeños que sirven de decoración y asimismo las aves conservadas a través de taxidermia

Turismo

El turismo es una de las actividades que hasta el día de hoy es significativo, donde hubo mayor afluencia de turistas en las islas flotantes de los Uros, por lo que ha diversificado las ofertas turísticas, entre los servicios que brindan son las balsas de juncos (denominado como mercedes Benz), asimismo incluye paseos, exhibición y comercialización de artesanía, turismo vivencial y alojamiento básico.

Población

De acuerdo al último censo de 2017, se reportó 272 familias

Transporte

Siendo el medio de transporte tradicional las balsas, sin embargo, en la actualidad se puede llegar mediante los barcos que transportan desde la ciudad de Puno, asimismo existe acceso esporádico de capachica, chucuito, Ichu y Huata.

Historia

En cuanto a la historia de las Islas, se dice que los Uros fue creada y constituida por los “Pukinas” por lo que su lengua materna era el pukina, de acuerdo a los histólogos creen que los pukinas eran los dueños del agua y por en del lago, asimismo por otro lado, se dice que los lupihaquis en español denominado “Hijos del sol” que fundaron las Islas, sin embargo en la actualidad los Uros poco o nada se conoce de la lengua pukina por lo que ya no practican sus tradiciones antiguas, solo algunos de ellos.

Asimismo, los pobladores de la zona cuentan que lo Uros antiguamente tenían influencia de los Aymaras ya que las jóvenes contraían matrimonio con ellos, haciendo que los aymaras se impongan haciendo que los Uros dejen de practicar su lengua y algunas costumbres, esta pérdida fue aproximadamente 500 años específicamente con la conquista incaico.

Asimismo, se encontró como parte de historia que los Uros han sido pertenecientes a la cultura Collasuyo, el cual fue relatado por el arqueólogo Polaco Posnanky Arthur quien determino que los Uros son la etnia antigua de América. (Vogler, 2016).

2.1.9. Conceptualización del guía de turista.

En cuanto a los guías de turismo (Zárraga C., Corona S., & Molina M., 2008); realizan análisis bibliográfico de las literaturas, acotando una definición basada en la Norma Oficial Mexicana NOM-09-Tur-1997 conceptualizando como “aquel individuo que facilita orientación e información a los visitantes/turistas de forma profesional acerca de los atractivos turísticos, culturales y a su vez brinda servicios de asistencia”.

Por otro lado, McDonnell (2001) plantea que los guías tiene la función de transferir cultura, de igual manera Cohen (1985) sostiene que el guía de turista su función esencial es de brindar conocimiento de esta manera elevar nivel de satisfacción de visitantes mediante las experiencias que han vivido en el tour.

El guía turista desde sus inicios solo se atribuía la función de explorador, porque solo les mostraba los atractivos turísticos para que los visitantes conozcan (Cohen 1985), no obstante, no existía el respeto a las normas culturales ni sociales de los lugares visitados, por lo que conllevaba una experiencia negativa en la población que

radica en el lugar, pero al turista el guía le generaba seguridad ya que visitaba un ambiente extraño.

Por otro lado, Leiper (1996) pone en evidencia que la función de guía era de ser mentor, debido que eran los encargados de compartir conocimiento e información mediante la interpretación adecuada de las culturas dándole mejor entendimiento a la cultura de las zonas visitadas, poniendo un enfoque distinto ya que ser guía es transmitir costumbres, normas y reglas que los lugares turísticos poseen en la cual habita a población.

En tal sentido, el guía de turistas cumple una función importante por lo que se debe pone énfasis ya que es el conducto mediante el cual los turistas y visitantes conocer las riquezas de los patrimonios culturales y naturales de un lugar turístico, por lo que de él depende que el turista repita y recomiende el lugar a través de su experiencia, por lo que cobra importancia el cumplimiento de expectativas en los viajes. Donde el éxito de la labor de los guías mucho obedece a la relación existente entre el guía y los turistas, pero además el guía depende de tres competencias esenciales y son las siguientes:

Competencias profesionales para el desempeño del guía de turistas

Al respecto Encinas y Gonzalo (2017), mencionan que comprende todas aquellas capacidades aprendidas que facilita ejecutar tareas en el ámbito de trabajo, el cual es demostrado de forma verídica y en los resultados logrados.

Es una de las competencias que involucra las cualidades que cuenta la persona para desempeñarse de manera productiva en un puesto laboral, que no solo implica el tener conocimiento escolar formal sino el conocimiento empírico. Generalmente esta

competencia comprende el conjunto de aprendizajes, conocimientos, actitudes, habilidades que son necesarias para desempeñar las tareas y funciones atribuidas.

De acuerdo a Swarbrooke (1999) menciona que dentro de esta competencia se resalta otras características que fortalecen una interacción favorable entre el guía turista y el turista donde se logra quebrantar algunas limitaciones culturales, estas características son las siguientes:

Competencias Básicas (Conocimientos). esta característica hace referencia al grado de conocimiento que se fundamenta mediante el aprendizaje de situaciones, principios y conceptos manifestadas a través de las ciencias aplicadas, la capacidad intelectual y que son primordiales para una determinada carrera o profesión (Medina, 2009).

Por otro lado, estas competencias se encuentran asociado a lo cognitivo, es decir donde se realizar el procedimiento de información mediante la percepción, el conocimiento aprendido y aspectos subjetivas que facilitan realizar una valoración de ciertos aspectos (Encinas & Gonzalo, 2017).

El conocimiento asociado, a los guías implica que deben tener conocimiento referente a los lugares turísticos de manera detallada que pueda absolver interrogantes de turistas, asimismo implica tener conocimiento adicional como la cultura, historias, ecologías, climas, geografías entre otros como los primeros auxilios (Weiler & Ham, 2001).

De lo descrito en párrafos anteriores sobre este ítem, concluimos que el guía de turista debe contar con conocimiento de altas en temas relacionados a los lugares turísticos de manera detallada, por lo que es importante que tengan capacitación y preparación académica de manera general y específica cómo es la historia, cultura, artes.

Competencias Genéricas (Actitud)

Comprende las actitudes fundamentadas mediante el aprendizaje adquirido en relación a las normas, valores y principios ya que son observables a través del comportamiento de la persona (Medina, 2009).

Al respecto, Encinas y Gonzalo (2017), menciona que los guías deben cumplir con ciertas actitudes como es la empatía hacia los visitantes y asimismo de la población de la zona turística, por lo que es importante que los guías posean actitud afectiva y conductiva, tal como Katz, et al.(1959), mencionan que el guía para lograr un trabajo exitoso requiere de ciertas actitudes, las cuales se observan mediante el comportamiento para realizar su función adecuadamente el cual va incidir en el cumplimiento de demandas de los visitantes las cuales van emitir su valoración ya sea satisfactoria o no.

En tal sentido, sintetizamos que los guías requieren formación de actitudes para convivir e interaccionar con los turistas y la población, además el guía lleva los valores y costumbres del lugar turístico, siendo uno de los determinantes que contribuirá a que los turistas tengan experiencias únicas y especiales recomendando el destino turístico, de lo contrario puede no recomendar por la mala experiencia que conlleva a consecuencias negativas.

Competencias Específicas (Habilidades)

Comprende el conjunto de habilidades que la persona desarrolla y es fundamentada mediante la practica en los procedimientos con miras de cumplir los propósitos planteados en la organización, las habilidades que mayor se resalta es la comunicación y las técnicas de ejecutar sus funciones satisfactoriamente (Medina, 2009).

Al respecto, Viveros (2003), sostiene que la comunicación además de ser una habilidad es un mecanismo primordial para el trabajo de la empresa, es una habilidad adquirida a lo largo de vida de las personas, por lo que el guía necesita de ella para lograr un trabajo exitoso, ya que la comunicación efectiva se da mediante las destrezas y practicas asertivas, ya que a través de la comunicación se busca transmitir y recabar información adecuada, siendo la comunicación interpersonal que debe primar en los guías.

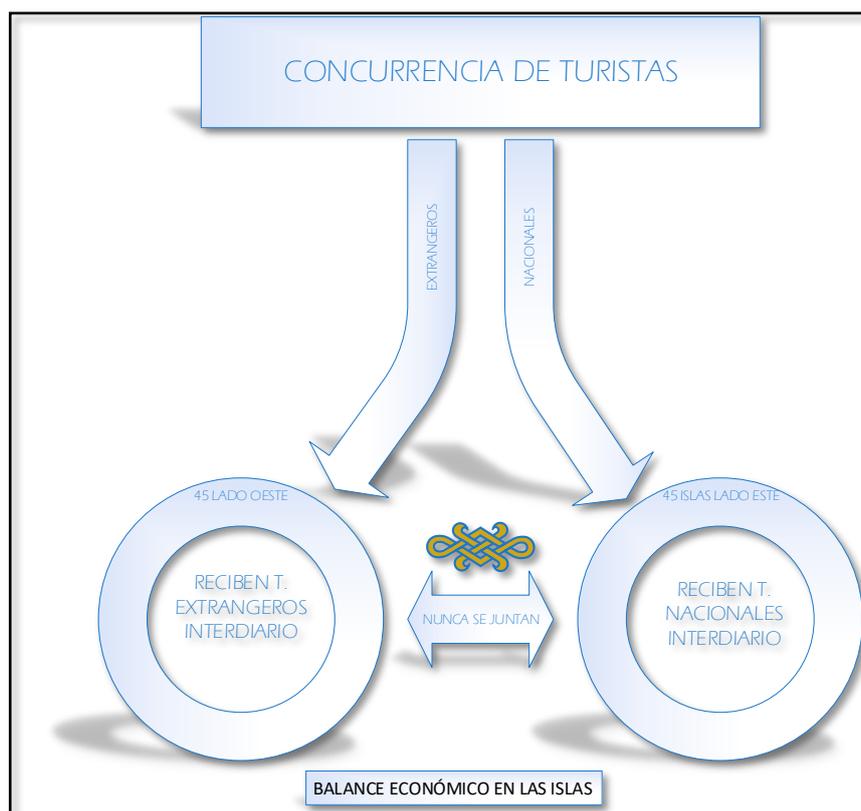
Por otro lado, Gurung, Simmons y Devlin (1996), determinan que la comunicación sirve para evitar caer en los sesgos derivadas de la mala comunicación, cayendo en los malos entendidos acerca las costumbres y modos de vida los habitantes de la zona, por lo que los guías deben transmitir información efectiva de las culturas, además facilita cerrar las diferencias de comunicación entre le turistas y las guías de turista.

En tal sentido, aclaramos que el guía turista debe fortalecer una comunicaron adecuada en sí mismo y con los turistas, por lo que debe desarrollar, la comunicación clara, el respeto de opiniones, negociar, dominar el idioma extranjero para poder comunicarse con los turistas, adquirir experiencias de los guías para manejar el suyo.

Sistema de distribución de los turistas de los turistas en las islas de los uros

La distribución de los turistas que visitan las islas flotantes de los Uros se lleva de la siguiente forma; se dividen las islas en dos zonas Este y Oeste y se separan a los turistas nacionales de los extranjeros y se realizan los paseos turísticos en la zona oeste con turistas nacionales y en la zona este con los turistas extranjeros de esta manera nunca se llegan a juntar turistas nacionales con extranjeros en un solo recorrido, esta distribución no es definitiva si no que se va alternando cada semana y se realiza para no afectar a la distribución económica que se tiene en las islas y para no incomodar a

los turistas ya sea por la diferencia en el precio de sus entradas o en la diferencia de idioma.



2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Fiabilidad.

Esta expresa o refleja el número de error ya sea de manera aleatoria o sistemática, esencial en cualquier medición, por ejemplo en el desarrollo de cuestionarios es importante determinar el nivel de fiabilidad ya que mediante ello nos aseguramos que instrumento se encuentra libre de error, o el error es mínima, por ello se dice que el error es mediado a través de la fiabilidad, generalmente en la investigación la fiabilidad es mediada a través de alfa de Cronbach (Biblioteca UDEP, 2018).

2.2.2. Satisfacción del Trabajo.

Es uno de los aspectos que mayor estudio tuvo en las organizaciones, generalmente definido como todas las actitudes que la persona que muestra frente al

trabajo, es decir aquel comportamiento que el trabajador muestra hacia el trabajo ya sea esta favorable o no, asimismo es definido como el bienestar que experimentan los trabajadores en ambiente laboral por lo que se encuentra relacionado con la motivación y es observada con en los resultados alcanzados (Estrada & Gallegos, 2021).

En tal sentido, conocer la satisfacción laboral de trabajadores es importante debido que de ella depende la efectividad de la empresa, ya que implica el compromiso y motivación que adoptan los colaboradores.

2.2.3. Trabajo en equipo.

De acuerdo a Toro & Sanín (2013), afirmaron que el trabajo en equipo es el “modo organizado de trabajo” (p.16), es decir comprende en como el trabajador de la empresa se organizan su trabajo en beneficio de sus compañeros y de la empresa .De acuerdo a esta definición se puede inferir que los miembros de una organización emplean diversos procedimientos y estrategias para lograr sus objetivos y ser mutuamente beneficiados (Rios,2017).

Asimismo, comprende que los colaboradores organizan y aplican diversas estrategias en conjunta con la participación activa de todos, de esta manera lograr los objetivos planteados y además el beneficio obtenido recae para todos, sin embargo, para que el trabajo en equipo sea exitoso requiere de un líder quien orienta y guía, para ello se requiere que el grupo demuestre unión, practiquen la comunicación adecuada conduciendo al logro de resultados con la participación y cooperación de todo.

2.2.4. Capacitación del trabajador.

En el actual contexto, la capacitación del trabajador se ha convertido en una obligación personal o institucional para poder actualizar y perfeccionar sus habilidades, conocimientos de acuerdo al trabajo que desempeña, por ejemplo, dentro de una institución, por motivos de eficacia y eficiencia proporciona información sobre

la aplicación de una nueva tecnología, o también preparar al trabajador para un ascenso, etc. (Sancez, 2007).

2.2.5. Turismo.

Según (Peralta R., 2016) la OMT define al turismo como “el fenómeno social que inicia desde el traslado voluntaria y de forma temporalmente de una o un grupo de individuos, durante su viaje y estancia en distintos lugares realiza diversas acciones tales como de recreación, cultura, descanso, salud, en el que no ejercen ninguna actividad remunerada o lucrativa, pero generan interacciones de índole social, económica y cultural”.

2.2.6. Turista.

Según (Peralta R., 2016) consideramos turista de denomina al individuo que se ausenta de su lugar de residencia a otro, esta persona puede trasladarse por diversos motivos tales como conocer nuevos lugares y aspectos culturales.

2.2.7. Productividad.

Definiendo de una forma técnica, la productividad es una medida económica que se basa en medir el número de bienes o servicios que logran producir por cada recurso utilizado en un determinado periodo de tiempo. Es decir que mide la eficiencia por cada recurso empleado, entendiendo que la eficiencia es producir un bien con recursos menores pero de calidad requerida. (Edwards & Nicolau, 2016)

2.2.8. Producto.

Cuando hablamos de producto tenemos que empezar definiendo desde términos generales, es todo aquello que una empresa ya sea pequeña, mediana y grande, organización brinda a un mercado determinado buscando conseguir con sus propósitos esperados. Ahora definiendo lo que es un producto desde la perspectiva de marketing, es un conjunto de atributos que tiene la capacidad para poder ser usado o

intercambiado, que usualmente consiste la combinación de componente tangibles como también intangibles (Thompson, 2019).

2.2.9. Eficacia.

De acuerdo con Gil (2011) la eficacia contribuye a la medición de grado de cumplimiento de las metas y propósitos establecidos. (p. 25). En términos económicos, implica a que la empresa es capaz de poder alcanzar objetivos esperados mediante acciones adecuadas, estos objetivos capacidad están considerados dentro de un plan de negocios. La eficacia no solamente se ve dentro de una organización, sino que también concierne a la capacidad que un individuo posee para poder lograr lo que se propone, y con esto se mide por lo impactos logrados. (Gil, Rico, & Manzanares, 2008)

2.2.10. Liderazgo.

Según, Koontz y Weihrich (2013), es definido como el liderazgo como “todo proceso o arte que incide a otros individuos logrando que colaboren de forma voluntaria en lograr los fines establecidos de la organización”, de igual forma Chiavenato (2009), acota que liderazgo implica como la persuasión e influencia a través de las relaciones existente en una organización, es decir que un individuo con su actuar puede lograr cambios en comportamientos de la una situación. En tal sentido, definimos como la habilidad que una persona tiene para influir en una organización dirigiendo, guiando al logro de propósitos de manera conjunta (Robbins & Judge, 2013)

En tal sentido, definimos como las habilidades que tiene la persona para incidir en la manera de actuar y pensar de sus seguidores, generando motivación, participación y trabajo en conjunto logrando resultados eficiente y positivas (Rondan, 2018)

2.2.11. Empatía.

Cuando hablamos de empatía lo mas preciso es empezar dando pequeños ejemplos que visibilizamos a diario, por ejemplo; ayudar a un adulto mayor a cruzar la pista, ceder el sitio del autobús a una mujer embarazada, socorrer a un individuo que sufre un accidente de tránsito, ayudar a quien tenga problemas tanto personales como laborales, sentir como propia la felicidad de una persona que recibió una gran noticia o que este en un gran momento, etc. Desde los ejemplos dados la empatía es conceptualizada como la capacidad que posee el individuo de poder situarse en el lugar de otro ser humano, y de esta manera pueda entender mejor sus pensamientos, comportamientos y acciones, en cualquier ámbito ser empáticos ayuda a tomar conciencia de los sentimientos de los demás seres humanos, todo esto lo desarrollamos a lo largo de nuestra vida. (Lopez, Aran, & Richaud, 2014)

2.3. Antecedentes de la Investigación

2.3.1. Nivel Internacional

Al respecto, (Iratxe A, 2015 - 2016) en la tesis titulada “incidencia de los guías de turistas en la calidad y sostenibilidad de los atractivos turísticos el caso Barcelona” aplicando la metodología de tipo cuantitativa descriptiva, se llega a la siguiente conclusión:

- El autor concluye este estudio enmarcado en tres aspectos importantes y son la calidad, sostenibilidad y los guías de turismo, dejando entender que los guías son claves para lograr a calidad de servicios y sostenibilidad de los atractivos turísticos

- Asimismo, se determinó que la calidad de servicios es un aspecto que posee valor en la actividad turística, por lo que los guías poseen un papel fundamental ya que muestra un valor añadido al turismo.
- Además, se evidenció que el guía de turismo en la actualidad es requerido para actividades especializadas y de calidad, ya que se observó que el guía también debe adaptarse a las demandas de los turistas
- Por otro lado, el autor de acuerdo a los resultados arribados menciona que es importante que los gobiernos, entidades y actores involucrados en el guía al turismo deben crear y plantear nuevos modelos para promocionar los atractivos turísticos mediante el trabajo en equipo, asimismo enfatizó que la preparación y capacitación de los guías turísticos es importante para asegurar la satisfacción y cumplimiento de expectativas de usuarios, argumentando que “las autoridades se involucran poco o nada en actividades turísticas y menos en la formación y preparación de los guías, debido que no tienen conocimiento que los guías son parte de la imagen visible del lugar turístico son quienes explican y brindan información a los visitantes por lo que deben ser considerados como divulgadores y promotores de turismo” motivo por el cual deja un punto de reflexión en la cual enfatiza la creación de un nuevo modelo de guiado turístico planteando estándares de calidad haciendo hincapié en la sostenibilidad de destinos turísticos respondiendo a las demandas y necesidades de los turistas y visitantes. Asimismo, enfatizo que la calidad de servicio posee un alto grado de formación, capacitación y preparación de los actores involucrados en especial de los guías por que requieren de armas intelectuales y de pragmatismo para que puedan responder a las demandas de los usuarios brindando servicios de calidad. En la ciudad de Barcelona uno de los atractivos turísticos son los monumentos

donde existe una gran afluencia de turistas, por lo que es primordial que las gobernanzas brinden cursos de actualización y formación a los guías certificados quienes serán encargado de explicar e interpretar la cultura y realicen una guía de calidad cumpliendo los deseos e interés de los turistas quienes emiten si están satisfechos o no y a su vez se genera la fidelización de servicios

De igual forma, (Vargas P. A. , 2011) en su investigación denominada “El desempeño laboral y su influencia en la calidad del servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato”, teniendo como propósito de “establecer la influencia del desempeño laboral, utilizando estrategias motivacionales, capacitaciones para mejorar la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE”, así llegando a la siguiente conclusión:

- Se identificó que el desempeño de los colaboradores de la empresa se encuentra fuertemente repercutidas por diferentes determinantes como el estrés, el miedo y sobre exigencias en cuanto a conducir a los usuarios con éxito para los turistas y asimismo se encuentran desmotivados debido que a pesar que aplican estrategias que aporten a mejorar su la atención de calidad los clientes muestran incomodidad
- Asimismo, se detectó que la empresa requiere poner prioridad al mejoramiento de calidad de servicios que brinda a los usuarios, ya que la empresa teía profesionales que no se encuentran actualizados ni capacitaciones por lo que se requiere de personal preparado
- Respecto al indicador de que los usuarios están de acuerdo con los servicios que presta la empresa, el 54% están de acuerdo demostrando resultados favorables por lo que esta cifra debería de incrementarse, para ello requiere mejorar la calidad de servicio

- Y finalmente con un porcentaje de 63% los clientes de la empresa percibieron insatisfacción debido que el personal no cumplió sus deseos ni interés menos sus expectativas por lo que muestran satisfacción negativa

Según (Mayorga V., 2011) en su investigación titulada “El guía profesional de turismo como componente fundamental en la calidad del servicio turístico de guianza”, aplicando el método Deductivo – Inductivo – Analítico; donde el propósito fue “determinar cualidades, aptitudes, destrezas y valores del guía profesional de turismo, basadas en las particularidades individuales y operativas, como un componente fundamental en la calidad del servicio turístico de guianza” llegando a la siguiente conclusión

- Se determinó que el profesional guía es un elemento importante para el servicio de turismo a través de una eficaz gestión que desarrolla en sus actividades, por lo que debe tener una preparación holística tanto de habilidades, capacidades, conocimientos.
- Asimismo, se evidenció que el 40% de los guías no poseen preparación para tal, sin embargo, aducen que poseen conocimiento empírico, si vemos desde la mirada de calidad de servicio es importante que los guías tengan capacitaciones, cursos y preparación alta de forma holística porque del cual depende el éxito de su trabajo.
- Por otro lado, de logro identificar que no poco o nada existe cursos de actualización dictadas por las entidades correspondientes, por lo que caen en el empirismo limitación su preparación y formación requerida, por lo que las guías son monótonas cada año ya que no existe ideas nuevas ni innovadoras.

2.3.2. Antecedentes nacionales.

Según (Farfan T., 2015), desarrollo un estudio denominada “La gestión del servicio como propuesta de mejoramiento de la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima”, aplicando la metodología de tipo Descriptivo – Correlacional de diseño No Experimental, concluyendo lo siguiente:

- Mediante el diagnóstico realizado se determinó que el museo de San Francisco requiere presupuesto para su conservación y mejoramiento, siendo la gestión una estrategia óptima para ello, ya que busca mejorar la satisfacción de usuarios y clientes.
- Asimismo, se estableció que es importante realizar un análisis situacional del museo de acuerdo a tres puntos de vista que son de clientes, trabajadores y la población que habita, debido que facilitara tomar acciones correctivas de mejora.
- Por otro lado, la elaboración de guía de gestión facilita la optimización de calidad de servicios brindados en el museo, determinando así que es una herramienta importante que debería ser implementado acorde SGC ISO 9001:2008.

2.3.3. Antecedentes Locales

Según (Peralta R., 2016) desarrollo un estudio denominada “Potencialidad del turismo místico en las principales islas - zona lago de la provincia de Puno”, aplicando el método Científico; descriptivo y no experimental; donde el propósito planteado fue “describir las potencialidades de las principales islas – zona lago de la provincia de Puno en el año 2015.”, así llegando a las conclusiones siguientes:

- Se encontró en resultados que existe una variedad de potencial turístico que hasta la fecha no fue puesta una valoración por las autoridades ni la población, por lo que existe una planificación para ofrecer como un atractivo turístico, por lo que sería factible que tanto la población, las empresas y los gobernantes tomen

iniciativas para implementar como ruta turística las cuales pueden ser mejoradas con la construcción de infraestructuras y la conservación de dicho lugares turísticos.

- Asimismo, se evidencio que la población que radican en las zonas turísticas afirma que están predispuesto para que dicho lugar sea ofertado como tal, en un 90% ya que es un potencial cultural y natural a su vez y asimismo demostraron iniciativas de compromiso para mejorar y conservar dichos potenciales
- Finalmente, se encontró que las poblaciones de las islas poseen limitaciones en cuanto las estrategias de promoción de lugares turísticos y no tienen conocimiento cerca del tipo de turismo místico, además las islas conservan costumbres y tradiciones ancestrales que puede ser un potencial para implementar para las necesidades de turistas como es atender una enfermedad que padece el turista mediante las practicas empíricas y creencias religiosas.

Según (Abarca T., 2016) en su tesis “Valoración del servicio turístico a las islas de los Uros por los turistas internacionales por el modelo SERVQUAL2015”; aplicando el tipo de estudio Exploratorio - Descriptivo; cuyo propósito fue: establecer la valoración del servicio turístico a las islas flotantes de los uros por los turistas extranjeros mediante el modelo SERVQUAL”, concluyendo lo siguiente:

- De acuerdo a los indicadores de SERVQUAL se identificó que los turistas internacionales demostraron percepción negativa en relación a la valoración de servicios turístico, es decir tuvieron experiencias negativas en cuanto al servicio turístico brindado en las islas flotantes de Uros, donde los interés y expectativas fueron mayor que lo que recibieron
- Asimismo, se identificó que las expectativas que tuvieron del servicio turístico por los turistas internacionales fue positiva moderada al inicio y al final fue

positiva, es decir los turistas no tuvieron aumento de satisfacción por la experiencia vivida por lo calificaron como positiva y no como excelente, con ello evidencia que las agencias y la población de los Uros deben adoptar estrategias para mejorar los servicios turísticos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

El desempeño laboral tiene incidencia en la calidad de atención al turista en guías de turismo de las Islas de los Uros, provincia de Puno 2018.

2.4.2. Identificación de Variables

Variable independiente: Desempeño laboral

Se entiende como los talentos humanos preparados y capacitados para la atención del usuarios, asimismo que el servicio se comercialice debe contar con aptitudes requeridas para satisfacer los requerimientos de los clientes (Rivera, 2019).

Variable dependiente: Calidad de servicio

Es definida como la valoración que emiten los clientes frente al servicio recibido en la empresa, por lo que es importante su evaluación a través de los siguientes indicadores:

- Fiabilidad
- Respuesta
- Empatía
- Seguridad
- Elementos tangibles

2.4.3. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente Desempeño Laboral Se entiende como los talentos humanos preparados y capacitados para la atención del usuarios, asimismo que el servicio se comercialice debe contar con aptitudes requeridas para satisfacer los requerimientos de los clientes	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del trabajo • Capacidad de análisis
	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Habilidad • Satisfacción
	Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Ausentismo • Trabajo en equipo • Resolver problemas
	Dominio de Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Estilos de Comunicación
Variable Dependiente Calidad de Servicios Es la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia con el fin de satisfacer para sus clientes, mostrando, fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía a los turistas.	Elementos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de Idiomas • Apariencia personal • Conocimientos
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza que inspira • Cumple promesas • Información verídica
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Tiempo indicado • Solucionar problemas de manera rápida
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seguridad • Inspirar confianza • Experiencia
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable • Atención • Ayuda

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

2.5. Ámbito de estudio

2.5.1. Localización política.

El estudio se realizó en las Islas Flotantes de los Uros

2.5.2. Localización geográfica.

Se localizan al noreste de Puno y al Oeste de lago Titicaca, específicamente en los paralelos 15° 50' de longitud y al Oeste del meridiano de Greenwich, alcanzando una altitud de 3810 msnm aprox. Exactamente a 7 km de la capital de Puno

2.5.3. Tipo de investigación

De acuerdo con (Hernandez S, Fernandez C, & Baptista L, 2014) el tipo de estudio fue descriptivo – correlacional. Es descriptivo porque se buscó detallar los hechos tal como se encuentran en la realidad y correlacional por que se midió el grado de relación que existe entre las variables estudiadas.

2.5.4. Unidad de análisis

Fue constituida por los guías de turismo que trabajan en la zona conocida como las Islas Flotantes de los Uros, donde se analizara el desempeño y la calidad de servicio que estos prestan a los turistas nacionales y extranjeros en las Islas Flotantes de los Uros, Provincia Puno 2018.

2.5.5. Población de estudio

Fue constituida por las agencias formales de turismo y los guías de turismo que prestan servicios profesionales a través de las agencias turísticas en la ciudad de Puno.

2.6. Tamaño de muestra

La muestra está estimada en función de todos los turistas que visiten la isla de Uros en temporada alta, porque es la mejor época para recopilar datos. Este estudio se consideró un número de 12 guías de turismo, los cuales fueron evaluados por 72 turistas respecto a la calidad de servicios; 6 turistas por cada guía de turismo.

2.7. Técnicas de selección de muestra

Para el presente estudio, considerando la naturaleza de la investigación, el tamaño de la muestra fue determinada por la técnica de muestreo no probabilístico del tipo intencional o por juicio del investigador, definida por Creswell, 2008, como aquel proceso parte de estudios cuantitativos donde el sujeto escoge a su conveniencia

2.7.1. Técnicas e instrumento de recolección de información

La técnica empleada para la recolección de información, fue la encuesta, elaborado en función a los objetivos de investigación, al respecto (Tamayo T, 2004), conceptualiza como la estructura de interrogantes que buscan extraer pesquisas requeridas para el estudio para posterior sistematizar y analizar; también (Zorrilla A, 1997), dice que es un instrumento que es aplicado en investigaciones para recolectar información.

2.7.2. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Las técnicas de análisis de interpretación se trabajarán con el programa SPSS y EXCEL.

2.7.3. Técnicas para mostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La técnica para mostrar la veracidad de la hipótesis será con el estadístico Chi – cuadrada de asociación, se trabajó con un nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO V

PRESENTACION DE RESULTADOS

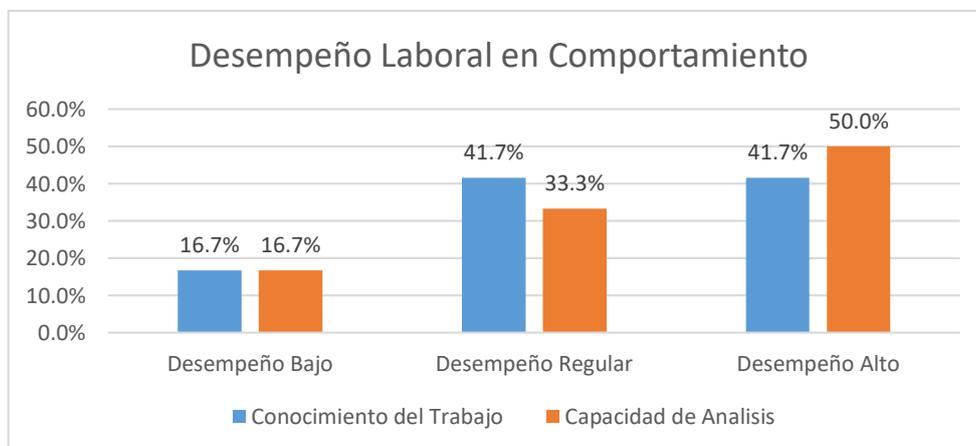
2.8. Desempeño Laboral de los guías de turismo en las islas Flotantes de los Uros

En este apartado se da cuenta de los resultados obtenidos en relación de los objetivos, considerando el desempeño laboral de los guías de turismo.

Tabla 1. Desempeño Laboral en la dimensión de Funciones de los Guías de Turismo

Niveles	Conocimiento del Trabajo		Calidad de Análisis	
Desempeño Bajo	2	16,6%	2	16,7%
Desempeño Regular	5	41,7%	4	33,3%
Desempeño Alto	5	41,7%	6	50,0%
Total	12	100%	12	100%

Figura 1. Comparativa del desempeño Laboral en la dimensión de Funciones de los Guías de Turismo



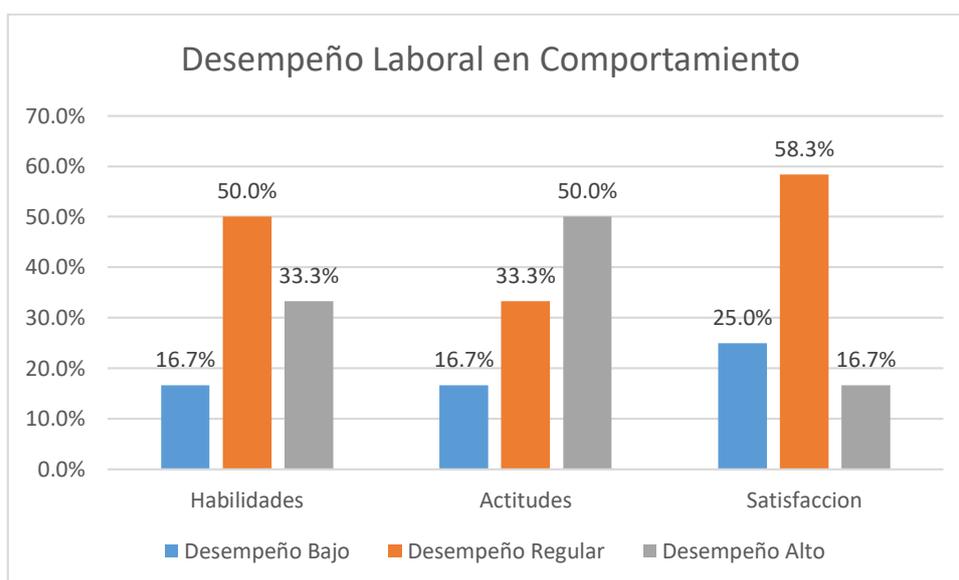
INTERPRETACIÓN

Considerando los resultados de la Tabla 1, se evidencia que el desempeño laboral de los guías de turismo está en un nivel de desempeño regular y alto con un 41.7%, referente a la dimensión del *conocimiento del trabajo*, demostrando que la calidad de servicio puede ser aceptable y que los turista queden con cierto nivel de satisfacción, en vista que solo el 16.6% demostraron un desempeño laboral bajo en las dimensiones de *conocimiento del trabajo* y en contraste a la *calidad de análisis*. Por otro lado la Figura 1 muestra la comparación entre dimensiones del desempeño laboral, indicando que en el desempeño laboral regular y alto estadísticamente resultarían ser iguales, esto en la *dimensión conocimiento de trabajo*, a diferencia de la dimensión *calidad de análisis*, el desempeño sobrepasa el 50%, el cual resulta ser beneficioso para el turista.

Tabla 2. Desempeño Laboral en la Dimensión de Comportamiento de los Guías de Turista

Niveles	Habilidades		Actitudes		Satisfacción	
Bajo	2	16,7%	2	16,7%	3	25,0%
Regular	6	50,0%	4	33,3%	7	58,3%
Alto	4	33,3%	6	50,0%	2	16,7%
Total	12	100%	12	100%	12	100%

Figura 2. Comparativa del desempeño laboral en comportamiento de los guías de turismo.



INTERPRETACIÓN

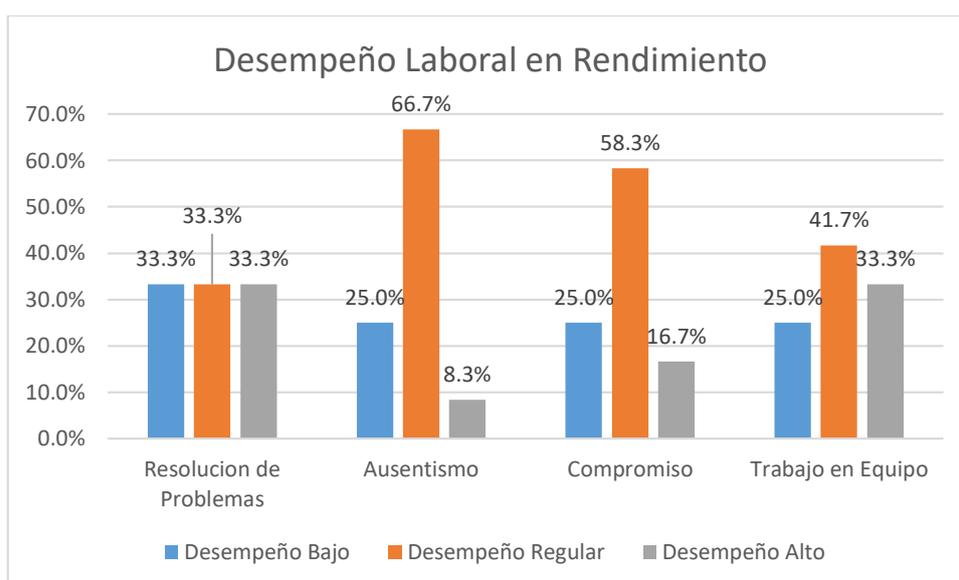
A evidencia los niveles de desempeño, resultó con un 50% y 58.3% de los guías de turismo como regular en la *habilidades* y *satisfacción*, respectivamente, siendo los indicadores más elevados, lo que resulta que tales características del comportamiento son aproximadamente superior al 50%, lo que podría significar que los guías de turistas necesitan mejorar su desempeño laboral para lograr mayor satisfacción en los turistas, sin embargo en el nivel alto, dimensión *habilidades*, se observa que solo es el 33.3%, lo que refleja una baja proporción con resultados esperados. Por otro lado, se obtuvo que un 16.6% de los guías de turistas, tienen un nivel bajo en la dimensión *habilidades* y *actitudes*, y en contraste a la dimensión de *satisfacción* del 25.0% de los guías de turistas obtuvieron un nivel bajo en la dimensión *satisfacción*.

La Figura 2 señala claramente la comparativa entre las dimensiones: *habilidades*, *actitudes* y *satisfacción*, en la que se evidencia que *habilidades* y *satisfacción* son similares en promedio al 54.2% de los guías de turismo que se encuentran satisfechas regularmente.

Tabla 3. Desempeño Laboral en la Dimensión de Rendimiento de los guías de Turismo

Niveles	Resolución de Problemas		Ausentismo		Compromiso		Trabajo en Equipo	
Bajo	4	33,3%	3	25,0%	3	25,0%	3	25,0%
Regular	4	33,3%	8	66,7%	7	58,3%	5	41,7%
Alto	4	33,3%	1	8,3%	2	16,7%	4	33,3%
Total	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Figura 3. Comparativa del desempeño Laboral en la Dimensión de Rendimiento de los guías de Turismo



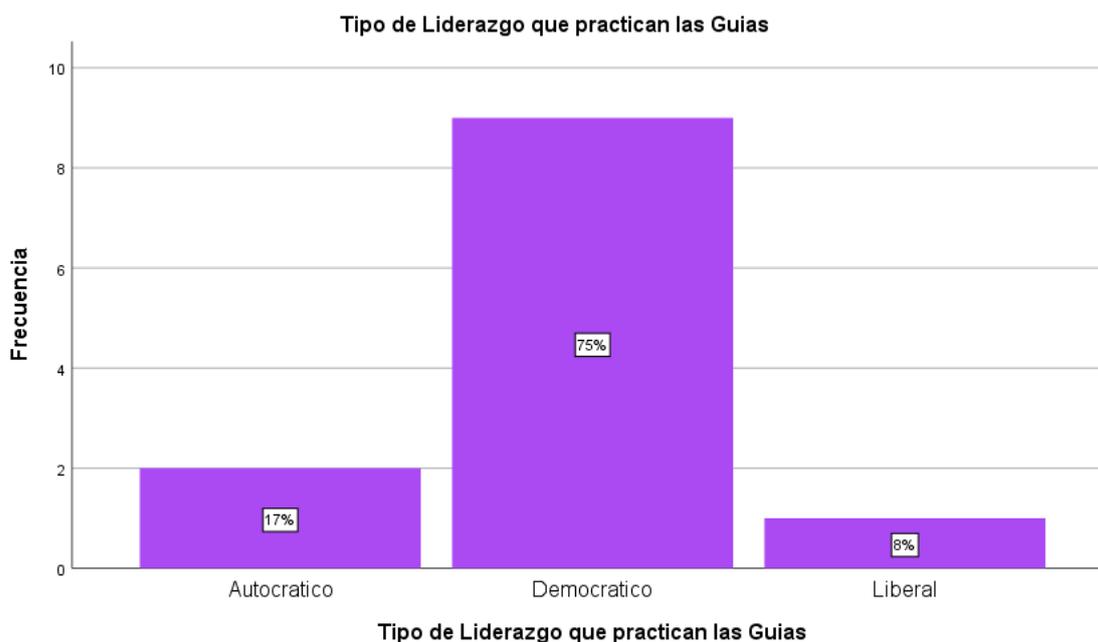
INTERPRETACIÓN

Si bien de los resultados que muestra la Tabla 3 se puede evidenciar que se obtuvo un nivel bajo, regular y alto de los guías de turistas, en la dimensión *resolución de problemas*, una misma proporción de 33.3%, cabe destacar que en el nivel regular de la dimensión *ausentismo* y *compromiso*, se tienen un 66.7% y 58.3% de los guías de turismo respectivamente. En la dimensión de *trabajo en equipo*, ninguno de los niveles supera el 45.0%, evidenciando claramente que no son los resultados esperados. En comparación con los resultados de las demás dimensiones, se puede afirmar que el desempeño laboral en el nivel regular es similares en las categorías de sus dimensiones.

Tabla 4. Tipo de liderazgo que Prácticas las Guías en Dominio de Grupo

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Autocrático	2	16,7%
Democrático	9	75,0%
Liberal	1	8,3%
Total	12	100,0%

Figura 4. Tipo de Liderazgo que practican las Guías en Dominio de Grupo



INTERPRETACIÓN

Se puede observar que el estilo de liderazgo que practican los guías en cuanto a dominio de equipo es el democrático en un 75% a diferencia del estilo liberal el cual se presenta de una manera poco usada y asimismo aceptada; debido a que se presenta con un bajo porcentaje con 8% elemento que se puede considerar debido a que el prestación a prestar es una prestación de servicio, distinto pero igualmente con un bajo porcentaje el estilo autocrático se presenta con un 17%. Resultados que son esperados debido a la variedad de individuos que se presentan en la función de guiado.

Tabla 5. *Estilo de Comunicación que practican los Guías en Dominio de Grupo*

Estilo de Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Asertiva	9	75,0
Agresiva	2	16,7
Pasiva	1	8,3
Total	12	100,0

Figura 5. *Estilo de Comunicación que practican los Guías en Dominio de Grupo*



INTERPRETACIÓN

De la presente tabla se puede deducir que en referencia al Estilo de Comunicación que practican los Guías en Manejo de Grupo, con mayor preponderancia en más del 50% se reconoce que se practica dentro de la labor funcional el estilo de comunicación asertivo, elemento más practicado con un 75%, siendo también la más aceptada como calidad de servicio; como muestra distinta y también en contraste al concepto podemos encontrar que la manera agresiva con un 17% se muestra como una forma de actuar, llamando la atención debido a que contrasta la teoría de guías del sector turístico; y la comunicación pasiva es practicada de una manera mínima con un 8%, lo cual es aceptable.

2.9. Calidad de Atención al turista, en las islas flotantes de los Uros

Tabla 6. Calidad de Elementos intangibles en la atención al turista

	Dominio de Idiomas		Apariencia personal		Conocimientos	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	9	12,5%	9	12,5%	6	8,3%
Mala	17	23,6%	18	25,0%	7	9,7%
Regular	13	18,1%	23	31,9%	21	29,2%
Buena	23	31,9%	21	29,2%	27	37,5%
Excelente	10	13,9%	1	1,4%	11	15,3%
Total	72	100,0%	72	100,0%	72	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes a la Isla flotante los Uros

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 6, sobre Calidad de elementos intangibles en la atención al turista, donde los turistas refieren, que el 31,9% de los guías de turismo posee un **buen** dominio de idiomas, seguido por el 23,6% que presentan un mal dominio de idiomas, de igual manera se tiene un 18,1% que reflejan un dominio de idiomas en escala regular y así también un 13,9% con un excelente dominio de idiomas y finalmente un 12,5% con un **deficiente** dominio de idiomas.

En cuanto a la apariencia personal, el dato más resaltante es el 31,9% que muestra que los guías de turismo tienen una apariencia **regular**, a su vez el 29,2% presentan una buena apariencia personal, así mismo el 25,0% reflejan una mala apariencia personal, así también un 12,5% que indican que los guías de turismo tienen una deficiente apariencia personal y un 1,4% que indica que los guías de turismo tienen una **excelente** apariencia personal.

En relación a los conocimientos, el dato más resaltante nos indica que un 37,5% de guías de turismo se encuentran en una escala **buena**, a su vez un 29,2% están en una escala regular, así mismo el 15,3% de guías de turismo esta ubicados según la escala en un nivel excelente, de la misma forma un 9,7% de guías de turismo están en un nivel malo y finalmente un 8,3% que están en un nivel **deficiente** según la escala

Tabla 7. Calidad de Fiabilidad en la atención al turista

	Confianza que inspira		Cumple promesas		Información verídica	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	3	4,2%	4	5,6%	8	11,1%
Mala	15	20,8%	15	20,8%	27	37,5%
Regular	28	38,9%	28	38,9%	19	26,4%
Buena	25	34,7%	21	29,2%	17	23,6%
Excelente	1	1,4%	4	5,6%	1	1,4%
TOTAL	72	100,0%	72	100,0%	72	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes a la Isla flotante los Uros

INTERPRETACIÓN

En la tabla N°7, en cuanto a la confianza que inspira los guías de turismo, los turistas manifestaron, como se evidencia en la tabla, que el 38.9% tienen una **regular** confianza que inspiran al turista, así mismo el 34.7% es **buena**, sin embargo el 20.8% es mala, el 4.2% es deficiente y solamente un mínimo porcentaje de 1.4% es **excelente**.

Así mismo, en cumplir promesas, el 38.9% de los guías de turismo tienen **regular** cumplimiento de promesas, donde el 29.2% es buena, mientras que el 20.8% mostraron un mal cumplimiento de sus promesas a los turistas y finalmente el 5.6 % **deficiente y excelente**.

Mientras tanto en brindar la información verídica, donde 37.5% que brindan los guías de turista es **mala**, seguido del 26.4% es regular, **mientras** que el 23.6% es buena, donde el 11.1% es deficiente y finalmente solo el 1.4% es excelente.

Tabla 8. Calidad de Capacidad de Respuesta en la atención al turista

	Tiempo indicado		Solución de problemas con rapidez		Puntualidad	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	13	18,1%	9	12,5%	13	18,1%
Mala	20	27,8%	27	37,5%	20	27,8%
Regular	25	34,7%	20	27,8%	27	37,5%
Buena	10	13,9%	13	18,1%	9	12,5%
Excelente	3	4,2%	3	4,2%	3	4,2%
TOTAL	72	100,0%	72	100,0%	72	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes a la Isla flotante los Uros

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 8, sobre Calidad de Capacidad de respuesta en la atención al turista, donde los turistas refieren, que el 34,7% de los guías de turismo se encuentran en un nivel regular con respecto al *tiempo indicado* de respuesta, seguido por el 27,8% que presentan un mal nivel, de igual manera se tiene un 18,1% que reflejan un deficiente nivel en la escala y así también un 13,9% con un nivel bueno según la escala y finalmente un 4,2% en calidad de excelente.

En cuanto a la solución de problemas con rapidez, el dato más resaltante es el 37,5% que muestra que los guías de turismo están en un nivel **malo**, a su vez el 27,8% presentan un nivel regular dentro de la escala, así mismo el 18,1% reflejan un nivel bueno, como también un 12,5% que indican que los guías de turismo tienen un nivel deficiente, y finalmente un 4,2% que indica que los guías de turismo tienen un **excelente** nivel según la escala.

En referencia a la puntualidad el mayor porcentaje se encuentra en regular en cuanto a la Calidad de Capacidad de Respuesta en la atención al turista en cuanto a la *puntualidad* con un 37,5%, seguidamente en referencia al porcentaje encontramos con un 27,8% quienes expresan que la calidad de atención al turista es mala; luego se tiene la percepción en un 18,1% que una atención es deficiente y de manera mínima la *puntualidad*.

2.10. Análisis de Incidencia del desempeño Laboral en la calidad de atención al turista

Tabla 9. Calidad de Seguridad en la atención al turista

	Inspirar confianza		Experiencia		Seguridad que brinda	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	11	15,3%	13	18,1%	17	23,6%
Mala	13	18,1%	18	25,0%	13	18,1%
Regular	27	37,5%	27	37,5%	20	27,8%
Buena	19	26,4%	11	15,3%	19	26,4%
Excelente	2	2,8%	3	4,2%	3	4,2%
TOTAL	72	100,0%	72	100,0%	72	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes a la Isla flotante los Uros

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 9, sobre Calidad de seguridad al turista, donde los turistas refieren, que el 37,5% de los guías de turismo están en un nivel **regular** de la escala en cuanto se refiere a inspirar confianza, seguido por el 26,4% que presentan un nivel bueno, de igual manera se tiene un 18,1% que reflejan un nivel malo en la escala y así también un 15,3% con un nivel deficiente y finalmente un 2,8% con un **excelente** nivel dentro de la escala.

En cuanto a la experiencia, el dato más resaltante es el 37,5% que muestra que los guías de turismo tienen un nivel **regular**, a su vez el 25,0% presentan un nivel malo dentro de la escala, así mismo el 18,1% reflejan un nivel deficiente, así también un 15,3% que indican que los guías de turismo tienen un buen nivel de experiencia y un 4,2% que indica que los guías de turismo tienen un **excelente** nivel de experiencia según la escala.

En relación a la seguridad que brindan los guías de turismo, el dato más resaltante nos indica que un 27,8% de guías de turismo se encuentran en una escala **regular**, a su vez un 26,4% están en una escala buena, así mismo el 23,6% de guías de turismo esta ubicados según la escala en un nivel deficiente, de la misma forma un 18,1% de guías de turismo están en un nivel malo y finalmente un 4,2% que están en un nivel **excelente** según la escala.

Tabla 10. Calidad de Empatía en la atención al turista

	Atención		Ayuda		Trato amable	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	5	6,9%	10	13,9%	5	6,9%
Mala	16	22,2%	12	16,7%	16	22,2%
Regular	28	38,9%	25	34,7%	28	38,9%
Buena	23	31,9%	20	27,8%	23	31,9%
Excelente	0	0,0%	5	6,9%	0	0,0%
TOTAL	72	100,0%	72	100,0%	72	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes a la Isla flotante los Uros

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 10 la calidad de empatía al turista, en relación a la atención, el 38.9% es **regular**, seguido del 31.9%, mientras que esto disminuye a 22.2% brindan una **mala** atención al turista y el 6.9% mostraron **deficiente** a la atención al turista.

En relación a la ayuda, el 34.7% de los turistas manifestaron que la ayuda que reciben por los guías de turismo es **regular**, también el 27.8% es buena, sin embargo el 16.7% es mala la ayuda que reciben por los guías, por ende el 13.9% es deficiente y solamente el 6.9% es **excelente** por los actos de ayuda hacia los turistas.

En cuanto al trato amable hacia los turistas, en su mayoría de 38.9% es **regular** por parte de los guías de turismo, así también el 31.9% es buena, mientras que el 22.2% de los guías presentaron un mal trato hacia el turista y finalmente el 6.9% es **deficiente**.

2.11. Contratación de hipótesis

2.11.1. Hipótesis general

Ha: El desempeño laboral tiene incidencia en la calidad de atención al turista en guías de turismo de las Islas de los Uros, provincia de Puno 2018.

Ho: El desempeño laboral no tiene incidencia en la calidad de atención al turista en guías de turismo de las Islas de los Uros, provincia de Puno 2018.

2.11.2. Nivel de significancia

Se aplicó el nivel de 95% de confiabilidad ($\alpha = 0.05$).

2.11.3. Análisis estadístico

Se utilizó la prueba de Chi cuadrada de asociación o independencia, para la validación de la incidencia. La fórmula de cálculo fue la siguiente:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

χ_c^2 : Chi-cuadrado calculada.

O_{ij} : frecuencias observadas de la i-ésima fila y j-ésima columna.

E_{ij} : frecuencias esperadas de la i-ésima fila y j-ésima columna, aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

f y c : filas y columnas respectivamente.

2.11.4. Regla de decisión.

Si $\chi_c^2 > \chi_t^2$, entonces se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alternativa Ha, caso contrario se acepta la Ho.

Tabla 11. Tabla general de Prueba de Chi Cuadrado de Pearson

Variable Independiente	Variable Dependiente		χ_c^2	χ_t^2	Condición
Funciones	Calidad atención	de	15,463	14.0671	Incidencia Significativa
Comportamiento	Calidad atención	de	17.423	9.4877	Incidencia Significativa
Rendimiento	Calidad atención	de	24.534	14.0671	Incidencia Significativa
Dominio Grupo	de Calidad atención	de	18.534	10.0671	Incidencia Significativa

INTERPRETACIÓN

En los resultados de la Tabla 11, se muestra los resultados del test de independencia Chi Cuadrada, aplicada a las dimensiones del desempeño laboral de los guías de turistas, de manera individual, lo que resulta interesante conocer tales comportamientos respecto a la calidad de servicio. En relación a las *funciones* desempeñadas de los guías de turismo y la *calidad de servicio*, se halla una incidencia significativa, así mismo el *comportamiento* de los guías de turismo y la *calidad de servicio*, también muestran una incidencia significativa; lo mismo ocurre entre el *rendimiento*, la *calidad de servicio* y el *Dominio de Grupo* por la razón de que los valores calculados de Chi Cuadrada son mayores a los valores críticos de Chi Cuadrada.

Evidenciándose entonces indicios suficientes para considerar que el desempeño laboral tiene incidencia en la calidad de atención al turista en guías de turismo de las Islas de los Uros, en virtud que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

CONCLUSIONES

Primera: El desempeño laboral que desarrollan los guías de turismo en la ciudad de Puno incide significativamente en la calidad de servicios que reciben los turistas concurrentes a las islas flotantes de los Uros durante el periodo 2018; reflejándose en los resultados obtenidos en la tabla 11 en donde las variables muestran una incidencia significativa por la razón de que los valores calculados de Chi Cuadrada son mayores a los valores críticos de Chi Cuadrada al 0.004, Evidenciándose entonces indicios suficientes para considerar que el desempeño laboral posee influencia en la calidad de atención en la calidad de atención al turista en guías de turismo de las Islas de los Uros

Segunda: En referencia al desempeño laboral de los guías de turismo de las islas flotantes de los Uros se observa mayor amplitud de alcance en desempeño regular a alto en cuanto a las funciones de los guías de turismo obtenido de la tabla 1, así mismo en la tabla 2 se tiene una mayor consideración en regular alto de la dimensión comportamiento, y en la tabla 3 en cuanto a rendimiento se encuentra mayor grado de regular, así mismo en dominio de grupo es alto en la tabla 4 resumiendo en general que el desempeño laboral es de *regular a alto* con más del 70 % en todas las dimensiones.

Tercera: Acerca de la calidad de atención al turista en las islas flotantes de los Uros se obtiene que en la calidad de elementos intangibles en la atención al turista la percepción es de buena a excelente en un promedio de 40% deducido de la tabla 6; en cuanto a la calidad de fiabilidad de atención al turista se extrae una calidad de regular a buena con más del 60% derivado de la tabla 7; así también la tabla 8 de

capacidad de respuesta en la atención al turista se comprende que el mayor porcentaje está en regular con un promedio de 30%, la calidad de seguridad que ofrecen más la empatía en la atención es regular; lo que nos lleva a resumir que la *calidad de atención* al turista se encuentra entre los niveles de regular a bueno.

Cuarta: La incidencia del desempeño laboral en la calidad del servicio de los guías de turismo es alta debido a la respuesta que dan los turistas en referencia a la atención de los trabajadores en servicios turísticos tal como se refleja en la correlación de las tablas resumidas en la tabla 11

RECOMENDACIONES

Primera: Tener en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, que determina la relación existente entre la calidad de atención al turista y el desempeño laboral de parte de los guías de turismo, con la finalidad de incentivar que se desarrollen otros estudios similares en torno a la actividad turística, permitiendo identificar algunas debilidades y aportar significativamente al crecimiento del sector turismo.

Segunda: Con la intención de definir la relación que existe entre calidad de atención al turista y el desempeño laboral de los guías de turistas, donde los resultados encontrados sirvan de comparación con datos de investigación de diferentes realidades, ya que la realidad de actividad turística es cambiante dinámico de acuerdo al contexto en que se desarrolla, en este caso fue en la ciudad de Puno.

Tercera: Promover el desarrollo del turismo vivencial en las Islas flotantes de los Uros, para permitir una estadía más prolongada en las mismas y se mejore los ingresos tanto de los actores del sector turístico como los pobladores de las islas de los Uros.

Cuarta: A los entes gubernamentales como DIRCETUR, realizar programas de capacitación sobre calidad de atención al turista, sobre todo enfatizando en los requerimientos propios del tipo de turistas en las islas de los Uros, que implícitamente se contribuye a la mejora de condiciones de vida de los pobladores de la zona.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca T., L. E. (2016). *Valoración del servicio turístico a las islas de los Uros por los turistas internacionales por el modelo SERVQUAL2016*. Puno.
- Aguirre de Leon , H. L. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Alvia, A. R., & Parrales, B. D. (s.f.). *Gerencia de ventas*. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de <https://www.coursehero.com/file/28514190/TRABAJO-DE-INVESTIGACION-GERENCIA-DE-VENTAS-DIMENSIONES-DEL-DESEMPE%C3%91O-LABORALpdf/>
- AMIA - Servicio de empleo. (27 de Julio de 2016). *Actualidad Laboral*. Obtenido de <https://www.empleos.amia.org.ar/actualidad-laboral/notas-y-noticias/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Amia. (27 de Julio de 2016). Obtenido de AMIA - Actualidad Laboral: <https://www.empleos.amia.org.ar/actualidad-laboral/notas-y-noticias/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Biblioteca UDEP. (03 de Marzo de 2018). *Biblioteca UDEP*. Obtenido de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría General de la Administración* (septima ed.). México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Creswell, J. W. (2008). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. (2da ed.). Estados Unidos: Sage Publications.
- DIRCETUR. (26 de Mayo de 2012). *Dirección Regional de Comercio y Turismo*. Obtenido de <http://larepublica.pe/archivo/634193-region-puno-estima-recibir-alrededor-de-400-mil-turistas-este-ano>
- educaweb. (1998 -2019). *Guía Turístico*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/profesion/guia-turistico-212/>
- Farfan T., C. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*. Lima - Perú.
- Farides Matos, M. (11 de Marzo de 2013). *MASTER EXECUTIVE en Administración y Dirección de Empresas*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Flores, V. (2015). *Calidad de servicios que brinda el guía de turismo en la ciudad de Puno*. Puno.
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa.
- Gonzales, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo-2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Perú.

- Guzman, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad*. Chimbote: Universidad San Pedro. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez S, R., Fernandez C, C., & Baptista L, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: Interamericana Editores.
- Iratxe A, N. (2015 - 2016). *Influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos el caso Barcelona* . Barcelona : Universitat de Girona .
- Matos Yuraima, P. E. (2005). Planificación y ejecución de la investigación en equipo. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 122.
- Mayorga V., A. V. (2011). *El guía profesional de turismo como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza*. Quito - Ecuador .
- MINCETUR . (01 de Marzo de 2018). *Mincetur: Para el año 2018llegaran 4.4 millones de turistas al Perú*. Obtenido de <https://peru.com/actualidad/economia-y-finanzas/mincetur-2018-llegaran-44-millones-turistas-al-peru-noticia-544377>
- Molina Tmamayo, O. D. (2014). *Calidad de servicios* . Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Nina I, J. A. (2014). *Diseño de una guía de turismo cultural para el fortalecimiento de las actividades turísticas del Caltón Guano* . Riobamba - Ecuador : Universidad Regional Autónoma de los Andes .
- OMT. (15 de Enero de 2018). *Organismo especializado de las Naciones Unidas* . Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

- Parra Torres , N. A. (2017). *FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU PERTINENCIA CON EL DESEMPEÑO*. CAJICÁ: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Paullo R., M. S., Huaman S., L. M., & Cahuina C., M. (2016). *Desempeño laboral del guía de turismo y la satisfacción del turista en la ciudad inca de Machupicchu*. Cusco.
- Peralta R., A. L. (2016). *Potencialidad del turismo místico en las principales islas - zona lago de la provincia de Puno*. Juliaca - Perú.
- Ramón C, J. (2012). *Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: El caso de Ibiza* . Palma - España: Universitat de les Illes Balears .
- Rivera, M. (2019). *Calidad de servicio que brinda la empresa elevate Business y estrategias para su mejora. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Romero U., F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Maracaibo - Venezuela .
- Sum M., M. I. (2015). *Motivación y Desempeño laboral*. Quezaltenango - Guatemala.
- Tamayo T, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* . México: Limusa.
- Tovar, E. (Mayo de 2006). *Calidad de Servicio y de Servicio y Desarrollo Personal*.
Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicio-y-desarrollo-personal/calidad-servicio-y-desarrollo-personal.shtml>
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. (Tesis de pregrado)*. Universidad Peruana de las Americas, Lima.
- Vargas P., A. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador .

- Vargas P., A. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador .
- Vilas, F. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016*. Lima: Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Vogler, A. (8 de Noviembre de 2016). *Islas Flotantes de los Uros. Titicaca - Perú*. Obtenido de Bitácoras de viaje : <https://bitacorasdeviaje.com/peru/islas-flotantes-de-los-uros>
- Zárraga C., L., Corona S., E., & Molina M., V. M. (2008). Las competencias de los guías de turistas como ventaja competitiva en el sector turista caso; Cancún Quintana Roo. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*.
- Zorrilla A, S. (1997). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Aguilar, León y Cal editores.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿De qué manera incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS. ¿Cuál es el desempeño laboral de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención al turista, en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Analizar de qué manera incide el desempeño laboral en la calidad del servicio de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Conocer el desempeño laboral de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.</p> <p>Determinar la calidad de atención al turista, en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL. El desempeño laboral tiene incidencia en la calidad de atención al turista en guías de turismo de las Islas de los Uros, provincia de Puno 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS. Evaluar el desempeño laboral de los guías de turismo en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.</p> <p>Determinar la calidad de atención al turista, en las islas flotantes de los Uros, provincia de Puno, periodo 2018.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Funciones Comportamiento Rendimiento</p> <p>Elementos intangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptivo Correlacional Diseño de Tesis No Experimental Población y Muestra 12 Agencias de Turismo (12 Guías de turismo y 72 turistas)</p>

A. Instrumentos de recolección de información

1. Para calidad de atención

Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente, según las alternativas:

A) DEFICIENTE B) MALA C) REGULAR D) BUENO E) EXCELENTE

CÓDIGO	Nº	INDICADORES	A	B	C	D	E
ET1	1	¿Cuál es la calidad de comulación que entabla con usted el guía de turista?					
ET2	2	¿Cómo es la presentación personal del guía de turismo?					
ET3	3	¿Cuál es la calidad de conocimiento que posee los guías de turismo en la atención al turista?					
F1	4	¿Cuál es la confianza que inspira, los guías de turismo?					
F2	5	¿Los guías de turismo muestran compromiso durante el servicio?					
F3	6	¿Considera Ud. que el guía de turismo le brinda información verídica cuándo se llevan a cabo los diferentes servicios y/o actividades extras?					
C1	7	¿Los guías turismo cumplen el tiempo indicado que brindan al turista?					
C2	8	¿Su inquietud o problema fue solucionado con rapidez?					
S1	9	¿Los guías de turismo inspiran confianza?					
S2	10	¿Considera usted que el guía de turismo tiene experiencia en la atención al turista?					
S3	11	¿Usted se siente seguro en su interacción con el Guía de Turismo?					
E1	12	¿Cómo considera Ud. la calidad de atención que brinda el Guía de Turismo?					
E2	13	¿Cómo considera Ud. la ayuda que brinda el Guía de Turismo?					
E3	14	¿Considera usted que el trato es amable del guía de turismo?					

2. Para desempeño laboral

CATEGORIA	ESCALA
NUNCA = MUY BAJO	1
CASI NUNCA = BAJO	2
A VECES = REGULAR	3
CASI SIEMPRE = ALTO	4
SIEMPRE = ALTO	5

ITEM	FUNCIONES	ESCALA				
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
1	¿Cómo colaborador de la Agencia de Viajes tiene clara cada una de sus funciones por desarrollar?					
2	¿Se rige a las normas y especificaciones del trabajo?					
3	¿Cuenta con autonomía para la toma de decisiones?					
CAPACIDAD DE ANÁLISIS						
4	¿Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente?					
5	¿Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato?					
6	¿Considera que su entorno laboral es confiable para manejar información confidencial?					
ITEM	COMPORTAMIENTO	ESCALA				
HABILIDADES		1	2	3	4	5
7	¿Cómo colaborador de la Agencia de Viajes cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?					
8	¿Es eficiente en el desarrollo de sus funciones?					

9	¿Cómo colaborador de la Agencia de viajes, constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo?					
ACTITUD						
10	¿Evita conflictos entre compañeros?					
11	¿Sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento?					
12	¿Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo?					
SATISFACCIÓN						
13	¿Cómo colaborador de la agencia de viajes está satisfecho con las acciones a desarrollar en su puesto?					
14	¿Está contento con el salario obtenido?					
15	¿Está satisfecho en cuanto a las responsabilidades en su puesto?					
ITEM	RENDIMIENTO	ESCALA				
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		1	2	3	4	5
16	¿Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente?					
17	¿Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros?					
AUSENTISMO						
18	¿Cómo colaborador de la Agencia de Viajes, consta mente llega tarde a su centro de labor?					
19	¿Se cuenta con el personal para tomar las decisiones dentro del área?					
COMPROMISO						
20	¿Se identifica con la empresa?					
21	¿Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades?					
22	¿Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo?					

B. Medios de verificación

Matrices de datos: Desempeño laboral

Muestra	Funciones		Comportamiento			Rendimiento			
	Conocimiento de Trabajo	Calidad de Análisis	Habilidades	Actitudes	Satisfacción	Resolución de Problemas	Ausentismo	Compromiso	Trabajo en Equipo
1	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular
2	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Bajo
3	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Alto
4	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto
5	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo
6	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Bajo	Desempeño Regular
7	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Alto
8	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular
9	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Bajo	Desempeño Regular	Desempeño Alto
10	Desempeño Regular	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular
11	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Alto	Desempeño Bajo	Desempeño Alto	Desempeño Regular	Desempeño Regular	Desempeño Regular
12	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo

Calidad de atención

	ET1	ET2	ET3	F1	F2	F3	C1	C2	S1	S2	S3	E1	E2	E3
1	Buena	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
2	Excelente	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
3	Excelente	Mala	Deficiente	Buena	Buena	Mala	Deficiente	Mala	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
4	Excelente	Regular	Deficiente	Regular	Mala	Mala	Excelente	Mala	Buena	Regular	Deficiente	Buena	Regular	Buena
5	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Mala	Regular	Deficiente	Mala	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
6	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Mala	Regular	Mala	Regular	Deficiente	Deficiente	Buena	Regular	Buena
7	Regular	Buena	Buena	Mala	Regular	Regular	Mala	Mala	Buena	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
8	Regular	Buena	Regular	Regular	Mala	Regular	Mala	Mala	Regular	Mala	Mala	Buena	Buena	Buena
9	Mala	Regular	Buena	Mala	Mala	Buena	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala	Regular	Mala	Regular
10	Regular	Regular	Buena	Mala	Mala	Buena	Regular	Regular	Mala	Mala	Mala	Buena	Regular	Buena
11	Mala	Regular	Excelente	Mala	Regular	Excelente	Buena	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
12	Mala	Deficiente	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente
13	Mala	Regular	Excelente	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Buena	Deficiente
14	Deficiente	Mala	Excelente	Buena	Regular	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Buena	Mala	Buena	Mala
15	Deficiente	Buena	Excelente	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Regular
16	Mala	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Buena	Mala	Buena	Mala
17	Mala	Buena	Excelente	Regular	Mala	Regular	Regular	Excelente	Deficiente	Regular	Regular	Mala	Regular	Mala
18	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular	Mala	Mala	Mala	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
19	Buena	Excelente	Buena	Buena	Buena	Mala	Mala	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular
20	Buena	Buena	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Mala	Buena	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Mala	Regular
21	Buena	Buena	Regular	Regular	Excelente	Mala	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Regular	Mala	Regular
22	Buena	Buena	Regular	Mala	Buena	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Excelente	Regular	Buena	Mala	Buena
23	Deficiente	Regular	Mala	Mala	Buena	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular	Mala	Regular
24	Excelente	Mala	Deficiente	Deficiente	Buena	Mala	Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
25	Excelente	Regular	Mala	Regular	Regular	Mala	Deficiente	Mala	Buena	Deficiente	Buena	Mala	Regular	Mala
26	Buena	Deficiente	Mala	Buena	Regular	Deficiente	Mala	Mala	Buena	Buena	Excelente	Mala	Excelente	Mala
27	Buena	Deficiente	Regular	Mala	Regular	Buena	Deficiente	Mala	Regular	Buena	Excelente	Mala	Deficiente	Mala
28	Regular	Regular	Buena	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Excelente	Regular	Mala	Regular

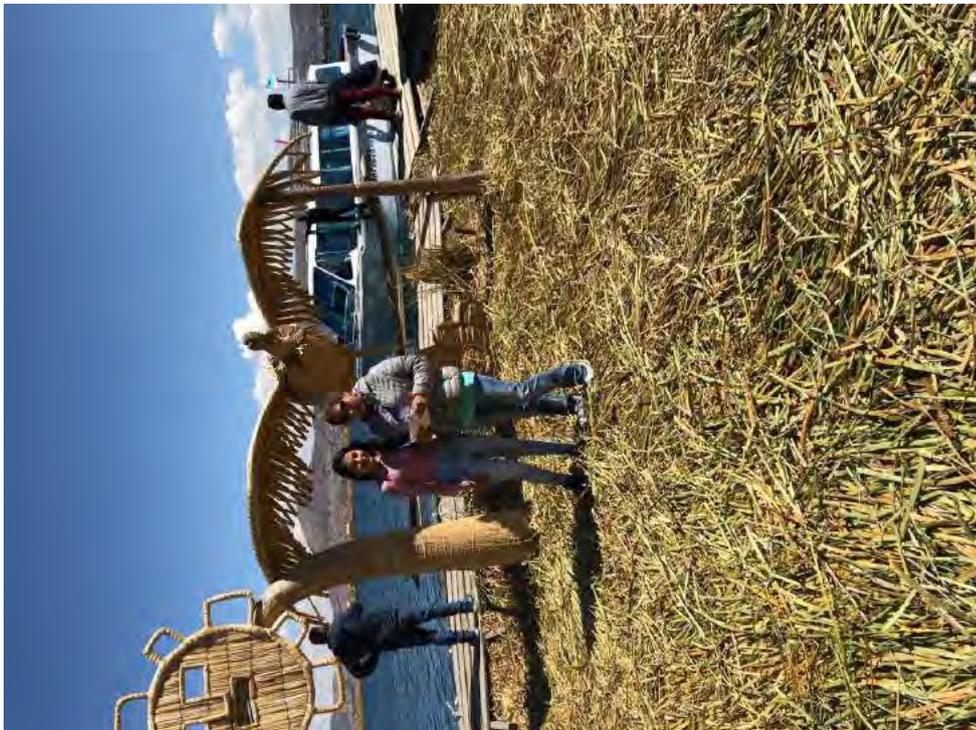
29	Regular	Mala	Regular	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Mala	Regular	Regular	Buena	Buena	Excelente	Buena
30	Mala	Regular	Buena	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Mala	Regular	Regular	Buena	Buena	Mala	Buena
31	Mala	Buena	Buena	Regular	Buena	Mala	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Mala	Buena	Buena	Buena
32	Mala	Mala	Buena	Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena
33	Deficiente	Buena	Excelente	Buena	Buena	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Buena
34	Deficiente	Mala	Regular	Excelente	Buena	Regular	Excelente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
35	Deficiente	Regular	Excelente	Buena	Regular	Regular	Excelente	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Buena	Regular
36	Mala	Regular	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Buena	Buena
37	Deficiente	Mala	Buena	Buena	Mala	Regular	Buena	Mala	Regular	Mala	Mala	Buena	Regular	Buena
38	Deficiente	Mala	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Mala	Mala	Mala	Regular	Buena	Deficiente	Buena
39	Mala	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena	Buena	Mala	Mala	Mala	Mala	Buena	Deficiente	Buena
40	Mala	Mala	Buena	Regular	Regular	Mala	Regular	Mala	Mala	Mala	Deficiente	Buena	Deficiente	Buena
41	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Mala	Mala	Regular	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular
42	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Mala	Regular
43	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Mala	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular
44	Buena	Mala	Regular	Buena	Regular	Mala	Mala	Regular	Mala	Regular	Buena	Mala	Regular	Mala
45	Excelente	Mala	Regular	Buena	Buena	Regular	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Mala	Deficiente	Mala
46	Deficiente	Regular	Buena	Buena	Buena	Mala	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular
47	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Regular	Deficiente	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
48	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
49	Mala	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Buena	Regular
50	Buena	Regular	Excelente	Mala	Regular	Regular	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Mala	Regular	Mala
51	Excelente	Regular	Regular	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Excelente	Regular	Regular	Mala	Mala	Deficiente	Mala
52	Excelente	Deficiente	Mala	Regular	Regular	Buena	Mala	Excelente	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
53	Excelente	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Mala	Regular	Deficiente	Mala	Regular	Regular	Regular
54	Excelente	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente	Mala	Mala	Deficiente	Mala	Mala	Buena	Mala	Buena
55	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Mala	Buena	Mala	Buena	Regular	Mala	Regular	Buena	Mala	Buena
56	Buena	Mala	Deficiente	Deficiente	Mala	Regular	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Deficiente	Mala	Mala	Mala
57	Regular	Mala	Buena	Regular	Deficiente	Buena	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Buena	Deficiente	Buena
58	Mala	Deficiente	Excelente	Regular	Mala	Regular	Regular	Mala	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena	Regular
59	Regular	Regular	Excelente	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Mala	Buena	Mala

60	Buena	Regular	Buena	Mala	Regular	Mala	Buena	Regular	Excelente	Mala	Regular	Regular	Regular	Regular
61	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala
62	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Mala	Buena	Mala	Excelente	Regular	Deficiente	Mala	Buena	Mala
63	Buena	Buena	Buena	Buena	Excelente	Mala	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Buena	Excelente	Buena
64	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Excelente	Mala	Deficiente	Mala	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Excelente	Regular
65	Buena	Regular	Buena	Buena	Mala	Deficiente	Regular	Mala	Buena	Mala	Regular	Deficiente	Buena	Deficiente
66	Buena	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Buena	Excelente	Buena	Mala	Deficiente	Mala
67	Buena	Mala	Regular	Buena	Deficiente	Mala	Mala	Deficiente	Buena	Mala	Buena	Deficiente	Buena	Deficiente
68	Regular	Mala	Regular	Mala	Excelente	Regular	Mala	Deficiente	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Mala	Deficiente
69	Regular	Regular	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala	Mala	Mala	Buena	Mala	Mala	Regular	Mala
70	Regular	Mala	Regular	Mala	Regular	Mala	Regular	Deficiente	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular
71	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
72	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena

GALERIA DE FOTOS



Excursión de turistas nacionales realizada en las islas flotantes de los Uros.



Encuesta realizada por la tesista en las islas flotantes de los Uros.



Recolección de datos por parte de la tesista en las islas Flotantes de los Uros.



Poblador ancestral de las Islas flotantes de los Uros.



Turistas que visitan las islas flotantes de los Uros.



Recolección de datos por parte de la tesista en las islas flotantes de los Uros.



Encuestas realizadas a los turistas en las islas flotantes de los Uros.



Encuestas realizadas a los turistas en las islas flotantes de los Uros.