

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de
los actores locales en la Provincia de Pasco, 2024**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Shakira Milagros MORALES ASTUVILCA

Bach. Jenny Janeth SOLANO QUINTANA

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de
los actores locales en la provincia de Pasco, 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
PRESIDENTE

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO

Mg. Yasari Saime RIVAS CORNELIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 033-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Shakira Milagros MORALES ASTUVILCA - Jenny Janeth SOLANO QUINTANA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Programas de Capacitación y Calidad de los Servicios Turísticos de los Actores Locales en la Provincia de Pasco, 2024

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Índice de Similitud: **9%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 2 de Octubre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.10.2025 15:59:07 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A mi madre, por el gran esfuerzo que hizo para poder llegar hasta aquí y me apoyo en los momentos difíciles.

A mi padre, que me dio su apoyo incondicional, me aconsejo y me impulso a seguir, sé que desde el cielo hoy está orgulloso de este gran logro.

A mis hijos, por ser el impulso para seguir y demostrar que nada es imposible en esta vida

A mis padres, que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia ha ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy.

A mis hijos, por ser el impulso y el motivo a seguir adelante en esta vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios:

A ti, agradezco que me hayas dado la vida y salud, Así como la oportunidad de disfrutar y compartir con mi familia y amigas de una etapa más felices de mi vida, y porque nunca me dejaste flaquear ni perder la fe en los momentos más felices.

A mis Padres:

A ustedes les dedico estas palabras como un pequeño reconocimiento al esfuerzo y apoyo incondicional que me han brindado en el transcurso de mi vida y mis estudios y a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron en la realización de este trabajo.

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación existente entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos brindados por los actores locales en la provincia de Pasco durante el año 2023. Se trató de un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, orientado a analizar fenómenos desde una perspectiva empírica y objetiva. El método general empleado fue el método científico, complementado por los enfoques inductivo y deductivo, en el marco de un diseño no experimental, de corte transversal.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra conformada por 55 actores del sector turístico local. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados, uno para cada variable de estudio, los cuales fueron previamente validados a través del juicio de expertos, garantizando así su fiabilidad y pertinencia.

Los resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis evidenciaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.846, con un nivel de significancia $p = 0.000$. Este hallazgo confirma la existencia de una correlación positiva y significativa entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. En consecuencia, se concluye que existe una relación alta entre ambas variables, lo que resalta la importancia de la formación continua como estrategia clave para mejorar el desempeño del sector turístico en la provincia de Pasco.

Palabras clave: Programas de capacitación, calidad de los servicios turísticos, actores locales.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between training programs and the quality of tourism services provided by local actors in the province of Pasco during 2023. This is a basic research study, with a quantitative approach and a descriptive level, aimed at analyzing phenomena from an empirical and objective perspective. The general method applied was the scientific method, supported by specific inductive–deductive approaches, within a non-experimental, cross-sectional research design.

Data collection was carried out through a survey technique applied to a sample of 55 local tourism stakeholders. Two structured questionnaires were used—one for each variable—which were previously validated through expert judgment to ensure their reliability and relevance.

The results of the hypothesis test showed a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.846 with a p-value of 0.000. This finding confirms a positive and statistically significant correlation between training programs and the quality of tourism services. Therefore, it is concluded that there is a high relationship between both variables, highlighting the relevance of continuous training as a key strategy for improving the performance of the tourism sector in the province of Pasco.

Keywords: Training programs, quality of tourism services, local actors

INTRODUCCIÓN

En la última década, el turismo ha cobrado un rol protagónico como dinamizador del desarrollo económico, social y cultural en distintas regiones del mundo, particularmente en aquellas que cuentan con una riqueza natural, histórica y cultural significativa. En contextos donde la diversificación económica es una necesidad, la actividad turística se posiciona como una alternativa estratégica para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones locales (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2022). No obstante, el aprovechamiento efectivo del potencial turístico requiere la profesionalización del capital humano involucrado, siendo la capacitación un eje esencial para consolidar un desarrollo turístico competitivo, sostenible e inclusivo.

La formación de los actores locales que participan en la prestación de servicios turísticos se convierte en un factor determinante para elevar los estándares de calidad, fomentar relaciones armoniosas entre visitantes y residentes, y garantizar la sostenibilidad de los destinos. En este sentido, diversos estudios coinciden en señalar que los programas de capacitación fortalecen competencias clave como la hospitalidad, la comunicación, la gestión empresarial, el conocimiento del patrimonio local, e incluso el dominio de idiomas, lo cual repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido y en la experiencia del visitante (Lozano et al., 2024)

La provincia de Pasco, situada en la zona central del Perú, posee un amplio abanico de atractivos turísticos que abarcan desde recursos naturales únicos hasta manifestaciones culturales de gran valor. Sin embargo, a pesar de su potencial, se observa que los servicios ofrecidos por los actores locales presentan deficiencias en aspectos fundamentales como la atención al cliente, la innovación, y la gestión organizacional. Esta situación limita la competitividad de la provincia como destino turístico a nivel nacional e internacional (Gobierno Regional de Pasco - GOREPA, 2019), lo cual pone de manifiesto la urgente necesidad de implementar programas de capacitación que fortalezcan tanto las habilidades técnicas como actitudinales de los prestadores de servicios turísticos.

En este marco, la presente investigación tiene como finalidad analizar la relación entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos proporcionados por los actores locales en la provincia de Pasco durante el año 2023. Se parte del supuesto de que una planificación adecuada, acompañada de una implementación eficaz y una evaluación continua de las actividades formativas, incide positivamente en la profesionalización del sector y, en consecuencia, en la mejora de la experiencia turística.

La estructura del trabajo se ha desarrollado conforme a lo establecido en el Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales (2022) de nuestra alma mater, y se organiza en cuatro capítulos:

Capítulo I: Presenta la identificación y formulación del problema de investigación, la delimitación del estudio, los objetivos generales y específicos, la justificación del trabajo y las limitaciones encontradas durante su desarrollo.

Capítulo II: Desarrolla el marco teórico y científico del estudio, incluyendo los antecedentes relevantes, las bases teóricas y conceptuales, la definición de términos clave, la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Describe la metodología aplicada, detallando el tipo y nivel de investigación, el diseño, los métodos utilizados, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. También se abordan los procesos de validación, confiabilidad y análisis estadístico, junto con las consideraciones éticas pertinentes.

Capítulo IV: Analiza y discute los resultados obtenidos, contrastándolos con los objetivos planteados y sometiendo a prueba la hipótesis. Se interpreta la información a la luz del marco teórico y se extraen conclusiones relevantes.

Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas del estudio, acompañadas de recomendaciones orientadas a fortalecer las capacidades locales y mejorar la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Pasco.

Los Autores

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	5
1.3.	Formulación del problema	6
1.3.1.	Problema general	6
1.3.2.	Problemas específicos	6
1.4.	Formulación de objetivos	7
1.4.1.	Objetivo general	7
1.4.2.	Objetivos específicos	7
1.5.	Justificación de la investigación	7
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	8

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	9
2.2.	Bases teóricas – científicas	13
2.3.	Definición de términos básicos	22
2.4.	Formulación de hipótesis	23

2.4.1. Hipótesis general.....	23
2.4.2. Hipótesis específicas	23
2.5. Identificación de variables.....	23
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	24

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	25
3.2. Nivel de investigación	25
3.3. Métodos de investigación	26
3.4. Diseño de investigación.....	26
3.5. Población y muestra	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	29
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Tratamiento estadístico	31
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	31

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	33
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	34
4.3. Prueba de hipótesis.....	44
4.4. Discusión de resultados.....	49

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de estudio.....	27
Tabla 2	Muestra.....	28
Tabla 3	Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable programas de capacitación.....	30
Tabla 4	Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Calidad de los Servicios Turísticos.....	30
Tabla 5	Resultados de la variable programas de capacitación agrupado.....	34
Tabla 6	Resultados de la dimensión planificación.....	35
Tabla 7	Resultados de la dimensión ejecución.....	37
Tabla 8	Resultados de la dimensión evaluación.....	38
Tabla 9	Resultados de la variable calidad de los servicios turísticos.....	39
Tabla 10	Resultados de la dimensión satisfacción del cliente.....	41
Tabla 11	Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.....	42
Tabla 12	Resultados de la dimensión eficiencia operativa.....	43
Tabla 13	Nivel de correlación entre programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos.....	45
Tabla 14	Nivel de correlación entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos.....	46
Tabla 15	Nivel de correlación entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos.....	47
Tabla 16	Nivel de correlación entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de la variable programas de capacitación	17
Figura 2 Dimensiones de la variable calidad de los servicios turísticos	21
Figura 3 Diseño de la investigación.....	27
Figura 4 Resultados de la variable programas de capacitación agrupado	34
Figura 5 Resultados de la dimensión planificación	36
Figura 6 Resultados de la dimensión ejecución.....	37
Figura 7 Resultados de la dimensión evaluación.....	38
Figura 8 Resultados de la variable calidad de los servicios turísticos.....	40
Figura 9 Resultados de la dimensión satisfacción del cliente	41
Figura 10 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	42
Figura 11 Resultados de la dimensión eficiencia operativa	43

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

A nivel global, el turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos y generadores de empleo, siendo clave para la recuperación postpandemia y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS (Naciones Unidas, 2016) especialmente en comunidades rurales y en vías de desarrollo. Sin embargo, uno de los desafíos repetidos en el sector turístico es la baja calidad de los servicios, de acuerdo con Bernabé y García (2024)

Vemos una ventaja de doble vía: una para el mundo del turismo que se nutre con la Agenda 2030, yendo por un camino alineado con las necesidades del mundo actual; la otra para la Agenda 2030 que tiene en el turismo un aliado extremadamente potente, tanto para difundir su mensaje, como para hacer cumplir sus objetivos. Y todo esto con dinámicas diplomáticas, que siempre van a ser mucho más positivas, y más amables, que cualquier otra a la hora de afrontar problemáticas internacionales. (p, 272)

Producto de la escasa o inadecuada formación de los recursos humanos involucrados en esta actividad. La Organización Mundial del Turismo - OMT (2024) subraya que la profesionalización del sector, mediante programas de capacitación

sistemáticos y adaptados al entorno local, es fundamental para mejorar la experiencia del visitante, garantizar la sostenibilidad del destino y fortalecer la identidad cultural.

En muchas regiones del mundo, principalmente en destinos emergentes o rurales, los actores locales (como guías turísticos, emprendedores, artesanos, operadores y hospedajes familiares) enfrentan limitaciones para acceder a formación especializada. Esto afecta directamente la calidad del servicio que brindan, la cual suele estar por debajo de los estándares esperados por los turistas internacionales y nacionales (World Economic Forum, 2020). En este sentido, el diseño y aplicación de programas de capacitación adecuados a las necesidades del entorno se presenta como una condición esencial para elevar la competitividad de los destinos turísticos.

En América Latina, el turismo ha sido reconocido como una herramienta estratégica para el desarrollo territorial y la inclusión social. No obstante, los países de la región enfrentan serias brechas en la profesionalización de su capital humano turístico. Según (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe – CAF (2023), uno de los principales factores que limitan la competitividad turística regional es la falta de inversión sostenida en programas de capacitación que respondan a los requerimientos del mercado actual, cada vez más exigente, digitalizado y sostenible.

En el caso del Perú, el turismo es una de las actividades económicas prioritarias, tanto por su contribución al PBI como por su capacidad de generar empleo y promover la descentralización del desarrollo. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo -MINCETUR (2016) ha reconocido que la calidad de los servicios turísticos es aún un desafío, especialmente en regiones con potencial turístico no consolidado, como la provincia de Pasco.

En zonas rurales o altoandinas, los actores locales enfrentan dificultades estructurales para acceder a formación continua, actualizada y pertinente. A menudo, los programas de capacitación carecen de un enfoque territorial, cultural y pedagógico adecuado. Asimismo, la falta de planificación estratégica, la ejecución improvisada o la ausencia de mecanismos de evaluación limitan la efectividad de estos programas

(PromPerú, 2021). Esto se traduce en servicios turísticos poco diferenciados, atención deficiente, baja satisfacción del cliente y una débil cadena de valor turística.

La Provincia de Pasco cuenta con un potencial turístico significativo, pero la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales aún presenta desafíos. A pesar de la existencia de programas de capacitación para estos actores, se percibe una brecha entre la formación recibida y la calidad real de los servicios ofrecidos. Este fenómeno sugiere la presencia de posibles deficiencias en la planificación, ejecución y evaluación de los programas de capacitación, así como una falta de alineación efectiva con las expectativas y necesidades de los clientes turísticos.

Al observar el panorama actual de los prestadores de servicios turísticos en la Provincia de Pasco, se ha detectado una brecha significativa en la eficacia de los programas de capacitación ofrecidos a los actores locales del sector. A pesar de la importancia reconocida de la formación para el desarrollo de habilidades y la mejora del desempeño, existe una falta de enfoque estructurado en la planificación, ejecución y evaluación de estos programas. Este déficit en la gestión de la capacitación podría estar perturbando directamente la calidad de los servicios turísticos proporcionados por los encargados del servicio turístico en la provincia de Paso.

Dentro del ámbito de la Provincia de Pasco, el dilema fundamental se manifiesta en la evidente falta de sincronización entre los "Programas de Capacitación" dirigidos a los actores locales y la "Calidad de los Servicios Turísticos" que estos ofrecen. Esta disparidad no solo influye de manera adversa en la percepción y vivencia del turista, sino que también tiene repercusiones directas sobre la viabilidad y proyección sostenible del turismo a nivel local.

Consideramos que esta problemática radica en la carencia de un enfoque integral en los programas de capacitación ofrecidos a los actores locales, especialmente a los propietarios de agencias de turismo. La falta de planificación estratégica, ejecución eficiente y evaluación efectiva de estos programas podría estar

impactando negativamente en la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. La insuficiente atención a la formación del personal puede resultar en una incapacidad para satisfacer las expectativas del turista, lo que a su vez afecta la competitividad y sostenibilidad del sector turístico en la región.

La falta de una adecuada planificación, ejecución y evaluación de los programas de capacitación puede afectar la capacidad de los actores locales para ofrecer servicios turísticos de alta calidad. Además, la percepción del cliente sobre la satisfacción, la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa podría estar influenciada por la falta de alineación entre los objetivos de capacitación y las expectativas turísticas.

En nuestra investigación, el problema plantea interrogantes sobre la efectividad de los programas de capacitación existentes, la alineación de estos programas con las demandas del mercado turístico y la necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para impulsar el turismo sostenible en la Provincia de Pasco, por lo que no preguntamos ¿Cuál es la relación que existe entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?

Este problema parte de la necesidad de comprender cómo los procesos de formación influyen en la mejora de la oferta turística local. Se reconoce que los programas de capacitación son una herramienta fundamental para la profesionalización de los actores del turismo, pero su impacto real depende de múltiples factores: contenidos, metodología, participación activa, pertinencia cultural y seguimiento. En el contexto de la provincia de Pasco, donde existe un gran potencial turístico aún no aprovechado en su totalidad, esta relación es crucial para avanzar hacia un turismo sostenible, competitivo y orientado al visitante. La hipótesis central es que, a mayor efectividad de los programas de capacitación, mayor será la calidad del servicio ofrecido.

Nuestro primer problema específico tiene que ver con planificación, que es el primer eslabón del proceso de capacitación y constituye un factor determinante en su eficacia. En muchos casos, los programas de formación son diseñados sin un diagnóstico real de las necesidades, sin considerar los perfiles de los participantes ni los contextos culturales y económicos en los que se desenvuelven

El segundo problema identificado se refiere a la ejecución de los programas es la fase donde se pone en práctica lo planificado. Aquí, la calidad de la docencia, el uso de recursos didácticos apropiados, la adaptación al idioma o nivel educativo de los participantes, y la interacción práctica con casos reales son factores clave. Una ejecución deficiente o centrada únicamente en la teoría puede provocar desinterés, baja asistencia y escasa transferencia de conocimientos al ámbito laboral.

Finalmente, la evaluación constituye un componente muchas veces olvidado o superficial en los procesos formativos. Evaluar no solo implica medir la satisfacción del participante, sino también el impacto en sus prácticas, la aplicación de lo aprendido y la mejora real en la prestación del servicio turístico. Sin mecanismos de evaluación, es imposible saber si la capacitación ha sido útil o necesita ajustes.

Por tanto, se plantea que un programa de capacitación adecuado (que contemple objetivos claros, metodologías participativas y cronogramas realistas) se relaciona directamente con la mejora en la calidad del servicio turístico ofrecido.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se establecerá en los trece distritos de la provincia de Pasco, de la región Pasco

1.2.2. Delimitación temporal

La indagación estará comprendida entre los meses de enero a diciembre del 2023.

1.2.3. Delimitación social

Comprende a todos los actores locales involucrados en el sector del turismo de la provincia de Pasco (Establecimientos de hospedaje, Restaurantes, Agencias de Viajes y Turismo, Guías de Turismo y guías especializados).

1.2.4. Delimitación conceptual

Programas de Capacitación:

“Un programa de capacitación es un conjunto de contenidos y materiales para desarrollar y mejorar habilidades, conocimientos y habilidades de los participantes. Permite utilizar diversos recursos según los objetivos”. (Ispring, 2023)

Calidad de los Servicios Turísticos:

“La calidad es un consecuente del nivel de satisfacción, las exigencias y expectativas del consumidor respecto a un producto y/o servicio. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, 2017)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.
- b) Comprobar la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.
- c) Demostrar la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica:

Nuestra justificación se basa en la proposición de que el conocimiento profundo de esta interconexión de las variables estudiadas es fundamental para el desarrollo efectivo de la industria turística. Toda vez que la literatura existente proporciona una base teórica limitada en este contexto específico, lo que resalta la necesidad de investigaciones que llenen este vacío, con estudios específicos que examinen cómo la planificación, ejecución y evaluación de los programas de capacitación impactan directamente en la calidad de los servicios turísticos, brindando así una contribución valiosa al conocimiento teórico en esta área.

1.5.2. Justificación metodológica

La elección del enfoque metodológico a emplearse permitirá una mejor validez y confiabilidad de los instrumentos a utilizar. Además, la utilización de los métodos proporcionará una visión holística y rica de los factores que influyen en la calidad de

los servicios turísticos, brindando una base sólida para las recomendaciones y estrategias de mejora.

1.5.3. Justificación practica

Desde una representación práctica, los hallazgos de esta investigación asumirán aplicaciones directas en el ámbito turístico de la Provincia de Pasco. Los actores locales de turismo podrán beneficiarse de las recomendaciones específicas derivadas del estudio para optimizar la eficacia de los programas de capacitación y, por ende, la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. Además, las autoridades locales y los responsables de la toma de decisiones podrán utilizar los resultados para orientar políticas y programas de desarrollo turístico más efectivos.

En última instancia, la investigación tiene el potencial de contribuir al crecimiento sostenible del turismo en la región, favoreciendo tanto a los actores locales como a los visitantes.

1.6. Limitaciones de la investigación

La principal limitación consideramos que fue la participación de nuestros informantes, ya que pudo depender de la disponibilidad y disposición de los participantes, lo que podría afectar la diversidad y amplitud de las perspectivas recopiladas.

Otro aspecto a considerar es que, la relación entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos es multifactorial y pudo estar influenciada por una variedad de variables no contempladas en la investigación. Dado que la complejidad del entorno turístico podría hacer difícil abordar todas las variables relevantes de manera exhaustiva.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Internacionales

Vargas y García (2022) en el artículo de investigación “Sistema de indicadores para evaluar la gestión de la capacitación para el turismo sostenible” su objetivo principal fue “diseñar un sistema de indicadores en términos de proceso, resultados y desempeño que permitió evaluar, a escala local, la gestión de la capacitación en función del turismo sostenible” (p. 261) fue una indagación de enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 39 organizaciones estatales y 57 no estatales, como técnicas principales se empleó la encuesta y la revisión documental con sus respectivos instrumentos, en su conclusión principal indican que:

Se comprobó que los conocimientos, valores, actitudes y motivaciones de los directivos, trabajadores y arrendadores, acerca de aspectos asociados al turismo sostenible son escasos, atomizados y asistémicos, lo que limita la aplicación del paradigma de la sostenibilidad en el ámbito de la actividad turística de estas localidades. (p. 281)

Yah Montalvo et al. (2022) en el artículo “Propuesta de programa para capacitación en inglés a prestadores de servicios turísticos en Tekax” tuvo como objetivo principal “Elaborar una propuesta de capacitación de acuerdo con las

respectivas áreas de servicio en el idioma inglés a los prestadores de servicios turísticos en la ciudad de Tekax” (p. 634), fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, el diseño empleado fue no experimental, descriptiva, transversal, la muestra estuvo conformada por 17 representantes de las empresas, se empleó como técnica la entrevista, en su principal conclusión nos menciona que:

Acerca del estado actual de los prestadores de servicios turísticos en la ciudad de Tekax referente al idioma inglés se concluye que carecen de preparación en el idioma inglés, situación que se agudiza cuando se trata de certificaciones específicas. Las estrategias para trabajar de manera proactiva esta situación sería la propuesta de un curso que venga a subsanar estas necesidades. (p. 641)

Solórzano (2019) en la indagación “Propuesta de un programa de capacitación para mejorar los estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos en la ciudad de Pimampiro” se planteó como objetivo principal “Proponer un programa de capacitación para mejorar los estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos en la ciudad de Pimampiro” (p. 16), fue una investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo, se empleó como técnicas la encuesta y la entrevista, la muestra estuvo conformada por 199 personas, en su conclusión principal nos manifiesta que:

Después de haber realizado el estudio sobre los servicios turísticos de la ciudad de Pimampiro encontramos que éstos comprenden establecimientos de alimentación, bebidas y alojamiento, la mayoría de los establecimientos de bebidas, corresponden a discotecas que poseen la decoración de estilo propio de ésta, ninguno de los establecimientos posee carta de sus productos ni una pizarra, pese a que si informan el costo de los productos verbalmente, necesitan mejorar el sistema de ventilación, las instalaciones eléctricas ya que no las tienen protegidas y son inseguras; los establecimientos no controlan los

niveles de ruidos con periodicidad, deben mejorar la zona de preparación de bebidas y convertirlas en zona de mayor limpieza. (p. 128)

Chaca et al. (2017) en la exploración “Programa de capacitación para los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay en la parroquia San Joaquín” fue una investigación exploratoria y descriptiva, en primer lugar, se realizó un diagnóstico situacional de la “parroquia de San Joaquín” y también del “Biocorredor Yanuncay” luego un análisis de las actividades para posteriormente realizar el diseño y la implementación de la capacitación teórico – practica para el mejoramiento de la calidad en el servicio a sus clientes, en su conclusión principal no manifiesta que:

Durante el programa de capacitación turística desarrollado en la parroquia de San Joaquín, se obtuvo una gran acogida por parte de los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay especialmente en el área de restauración. Debido a que los servidores turísticos de restaurantes comenzaron con la venta de los platos típicos de una menara muy precaria, cuando todavía no existía una infraestructura adecuada, y el lugar no era muy visitado.¹³⁰

2.1.2. Nacionales

Ishuiza et al. (2022) en la indagación “Plan de capacitación de servicios turísticos del distrito de Chazuta región San Martín” su principal objetivo radico en “Proponer un programa orientado a mejorar los servicios turísticos en el distrito, debido a la poca afluencia turística en esta zona prodigiosa de recursos naturales y culturales” (p. 1727), fue una exploración de tipo experimental, con diseño pre experimental, la muestra estuvo conformada por 29 personas,

De acuerdo con los resultados, se logró evidenciar que las sesiones y talleres desarrollados en cumplimiento al plan de capacitación influyó positivamente en los sujetos muestrales, debido a que el 97% de participantes alcanzaron el nivel de Excelente, lo que significa que el sujeto muestra capacidad de comunicación asertiva con creatividad e innovación, poseedor de habilidades para trabajar en equipo y resolución de conflictos. (p. 1754)

Paucar (2022) en la indagación “Programa de ecoturismo para el desarrollo turístico de un distrito del departamento de Piura, periodo 2022” en su objetivo principal se propuso “Elaborar un programa de ecoturismo para el desarrollo turístico del distrito de Ayabaca, periodo 2022” (p. 3) fue una investigación de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la muestra fue de 195 personas para ello se manejó el muestreo probabilístico aleatorio simple, y como técnica se empleó la encuesta con su instrumento el cuestionario, en su conclusión principal se manifiesta que:

El desarrollo turístico de un distrito del departamento de Piura se encontró en un nivel bajo en casi la mitad de los participantes (49,7%). Se necesita de la mejora del desarrollo turístico en cada uno de sus componentes

Benllochpiquer (2019) en la indagación “Programa de capacitación y su relación con el desarrollo de competencias laborales de asesores de ventas vía telemarketing” que tuvo como objetivo principal “Determinar de qué manera un programa de capacitación desarrollará las competencias laborales de asesores de venta” (p. 3) fue una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, así como deductivo hipotético, de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 56 personas, el instrumento fue la encuesta en la escala de Likert, en su conclusión principal nos menciona que:

De acuerdo al resultado de la hipótesis general se comprueba que el programa de capacitación tiene relación con las competencias laborales de los asesores de venta vía telemarketing en la empresa estudiada, sin embargo los sujetos informantes observan que dicho programa de capacitación no toma en cuenta la descripción del puestos y las funciones que conllevan a un diagnóstico de necesidades de capacitación, lo que permitiría desarrollar los aspectos cognitivos, habilidades técnicas y actitudinales con más precisión en los niveles que se requieran, siendo compatibles con las necesidades del puesto de asesor de venta. (p. 66)

2.1.3. Locales

Cruz (2022) en la indagación “Diseño de un plan de promoción turística y su implicancia en la calidad de vida de los pobladores de la Comunidad Campesina del distrito Simón Bolívar de Rancas periodo 2021” cuyo objetivo principal fue “Establecer la relación del diseño de un plan de promoción turística y la calidad de vida de los pobladores de la Comunidad Campesina del distrito de Simón Bolívar de Rancas en el periodo 2021” (p. 4) fue un estudio de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, como método general se empleó el científico y como específicos el deductivo, el analítico – sintético y el correlacional, el diseño manipulado fue No experimental: transeccional–descriptivo–correlacional, la muestra la integraron 30 personas, se empleó como técnica la investigación documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron la guía de análisis documental, la guía de observación y el cuestionario, en su conclusión principal nos menciona que:

La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el Plan de Promoción Turística se relaciona de forma positiva y significativamente con la Calidad de vida de los pobladores de la Comunidad Campesina del distrito Simón Bolívar de Rancas en el periodo 2021. La intensidad de relación hallada es de $r=70,0\%$ que tiene asociado una probabilidad $p.=0,0<0,005$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. En el 60,0% de los casos consideran que el Plan de Promoción Turística es Favorable y el 46,7% de los casos consideran que el nivel de calidad de vida es regular. (p. 65)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Programas de capacitación

De acuerdo con la Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP (2021) La capacitación no es un proceso autónomo ni aislado dentro de una organización; por el contrario, está estrechamente vinculado con otros procesos que se desarrollan en diversos sistemas y subsistemas institucionales. Esta interacción es fundamental para garantizar el flujo de información relevante, oportuna y contextualizada que

permita una toma de decisiones acertada. Solo a través de esta articulación sistémica es posible gestionar la capacitación de manera estratégica y eficaz, alineándola con los objetivos globales de la entidad y respondiendo a sus necesidades reales de desarrollo organizacional y mejora continua

La capacitación es definida por diversos autores como el acto de complementar la formación académica de un empleado o prepararlo para asumir responsabilidades laborales más exigentes. Por otro lado, diversas teorías sustentan que la capacitación abarca el conjunto de conocimientos específicos necesarios para desempeñar un rol de manera eficiente y eficaz en un puesto determinado. Al centralizarse en mejorar habilidades manuales o destrezas individuales, nos introducimos en el ámbito del adiestramiento. Cuando se fusionan los conceptos de capacitación y adiestramiento, se configura lo que se conoce como "entrenamiento en el trabajo".

La capacitación, por tanto, no solo se circunscribe a la adquisición de habilidades técnicas, sino que también se extiende a la preparación integral de los empleados para enfrentar desafíos laborales más complejos. Esta perspectiva holística examina que la eficacia en el desempeño laboral va más allá de la mera acumulación de conocimientos, involucrando la práctica y el desarrollo de competencias específicas para el puesto. El entrenamiento en el trabajo, al abordar tanto la capacitación como el adiestramiento, emerge como un enfoque integral que busca potenciar la versatilidad y la eficiencia de los colaboradores en su entorno laboral.

El desempeño laboral es el resultado de múltiples factores, lo que permite apreciar la importancia de la capacitación desde una perspectiva más realista, alejada de posiciones extremas muy comunes que, ya sea, la consideran una panacea universal para los problemas de la empresa o, por el contrario, le niegan cualquier utilidad. La verdad es que la importancia real de la capacitación está a mitad de camino. (Martínez y Martínez, 2009, p. 60)

Un programa de capacitación se configura como un conjunto establecido y estructurado de actividades con la finalidad de potenciar el conocimiento, habilidades o competencias en un ámbito particular. "La capacitación brinda a las personas la posibilidad de participar de lleno en los procesos productivos, de mantenerse vivas y activas en la corriente de la historia y de mantenerse ágiles, vigorosas, juveniles, aun en la tercera edad". (Rodríguez y Ramírez-Buendía, 1991, p. 4)

Se erige como un método sistemático de aprendizaje y desarrollo, orientado a elevar el rendimiento laboral, la adquisición de destrezas novedosas o el perfeccionamiento de las ya existentes de los colaboradores de una determinada organización. Este enfoque sistemático no solo aborda la transmisión de conocimientos, sino que también se centra en cultivar un aprendizaje activo y continuo, con el objetivo fundamental de fortificar las capacidades de los participantes en el área específica de intervención.

Diversos estudios y modelos coinciden en que un programa de capacitación efectivo debe estructurarse en tres grandes etapas: planificación (diagnóstico de necesidades y diseño), ejecución (implementación de acciones formativas) y evaluación (medición de resultados e impacto), un estudio de Vargas y García (2022) publicado en SciELO sobre capacitación para el turismo sostenible propone exactamente estos tres momentos: antes (planificación), durante (ejecución) y después (evaluación) de la capacitación, usando indicadores para cada etapa. Los mismos que proponemos como dimensiones.

2.2.2. Dimensiones de programas de capacitación

En nuestro caso tomaremos como referencia las estipuladas por la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) las mismas que son:

a) Planificación:

En esta etapa se identifica y define las necesidades de capacitación a ejecutarse para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad. Aquí se relaciona con el subsistema de Gestión del Rendimiento, al recoger información

de la evaluación de desempeño de los servidores, lo que admite priorizar las acciones de capacitación. Esta fase es fundamental para certificar que los recursos se utilicen de manera eficiente y que las capacitaciones estén alineadas con las metas organizacionales.

“Es aquí donde se interrelaciona con el subsistema de Gestión del Rendimiento al recibir información de la evaluación de desempeño de los servidores y con ello priorizar las acciones de capacitación”. (ENAP, 2021, p. 35)

b) Ejecución:

“En esta etapa se realizan las capacitaciones aprobadas en la planificación, se supervisa su ejecución y se verifica la participación activa de los servidores civiles de acuerdo a los objetivos programados”. (ENAP, 2021, p. 35)

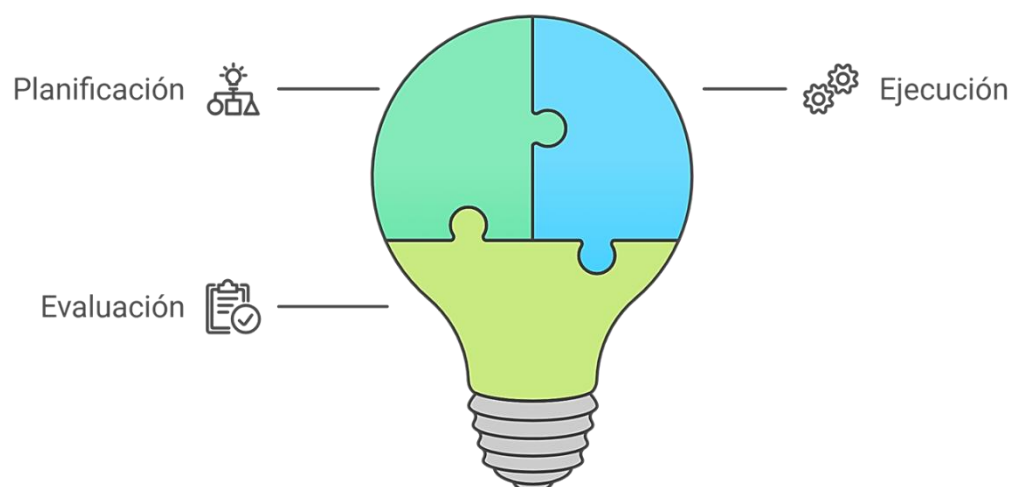
c) Evaluación

En esta etapa se miden los resultados logrados de acuerdo a los objetivos planteados en la capacitación.

Para medir estos logros esperados se tiene cuatro niveles de evaluación:

- **Reacción:** (mide el grado de satisfacción),
- **Aprendizaje:** (mide el desarrollo y fortalecimiento de las competencias y conocimientos),
- **Aplicación:** (mide el cierre de brechas en el desempeño laboral)
- **Impacto:** (mide la mejora de la gestión de la entidad como resultado de la capacitación) (ENAP, 2021, p. 35)

Figura 1 Dimensiones de la variable programas de capacitación



Hecho con Napkng ai.

2.2.3. Calidad de los servicios turísticos

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) “El turismo se ha convertido en un factor clave para el progreso socioeconómico de los países y en el Perú se constituye en uno de los principales cimientos para el desarrollo sostenible de la economía nacional”. (p. 10)

El sector turismo es la tercera actividad más importante del Perú, pues genera un 3.9% del PBI nacional y es una de nuestras principales fuentes de divisas. No cabe duda, pues, de la importancia de este sector para la economía del país, más aún si se considera el importante rol que juega en la dinamización de la economía por su carácter transversal y en la generación de empleos. (ComexPerú, 2016)

La evaluación de la calidad de los servicios se basa en el equilibrio entre los beneficios experimentados y los costos percibidos por los usuarios (turistas). En este contexto, la calidad percibida desempeña un papel esencial al influir directamente en la satisfacción del cliente, siendo un factor determinante en la toma de decisiones concernientes con la repetición de la experiencia turística o la recomendación del servicio a otros. La percepción de calidad, conformada por la experiencia real y las

expectativas antepuestas, se convierte así en un elemento clave que moldea la percepción global del servicio y que favorece de manera significativa a la fidelización del cliente en la industria turística.

Un aspecto importante a tener en cuenta para medirla la calidad de los servicios turísticos es la conexión intrínseca entre la “lealtad del cliente” y “la calidad de los servicios proporcionados” es un principio fundamental en la gestión empresarial, especialmente en la industria turística. Esta teoría postula que la satisfacción del cliente y su percepción de la calidad no solo impactan de manera significativa en su decisión de repetir la compra de servicios, sino también en su preferencia a recomendar la experiencia a otros. Estos dos elementos, la repetición de la compra y las recomendaciones, se erigen como pilares decisivos para la sostenibilidad a largo plazo de cualquier entidad turística.

Cuando los clientes experimentan niveles elevados de satisfacción y perciben una calidad excepcional en los servicios recibidos, se instituye un vínculo emocional y práctico con la marca o el servicio turístico. Esta conexión positiva no solo promueve la “fidelización del cliente”, sino que también actúa como un catalizador poderoso para la promoción boca a boca, que es una forma invaluable de publicidad en la industria del turismo.

En consecuencia, la comprensión y aplicación efectiva de esta teoría no solo contribuyen al éxito a corto plazo, sino que también consolidan un cimiento sólido para el crecimiento sostenible y la prosperidad continua en el sector turístico.

2.2.4. Principios de la actividad turística

De acuerdo con la Ley general de turismo Ley N° 29408 (2009) Los principios de la actividad turística son los siguientes:

- a) Desarrollo sostenible:** “El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las

poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico”.

- b) Inclusión:** “El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad”.
- c) No discriminación:** “La práctica del turismo debe constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población”.
- d) Fomento de la inversión privada:** “El Estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles”.
- e) Descentralización:** “El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales, para el beneficio directo de la población”.
- f) Calidad:** “El Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad de los destinos turísticos para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos”.
- g) Competitividad:** “El desarrollo del turismo debe realizarse promoviendo condiciones favorables para la iniciativa privada, incluyendo la inversión nacional y extranjera, de manera que posibilite la existencia de una oferta turística competitiva”.
- h) Comercio justo en el turismo:** “La actividad turística busca promover una distribución equitativa de los beneficios económicos obtenidos en favor de la población del destino turístico donde se generan”.

- i) **Cultura turística:** “El Estado promueve la participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible”.
- j) **Identidad:** “El desarrollo del turismo contribuye a fortalecer el proceso de identidad e integración nacional, promoviendo en especial la identificación, rescate y promoción del patrimonio inmaterial con participación y beneficio de las poblaciones locales”.
- k) **Conservación:** “El desarrollo de la actividad turística no debe afectar ni destruir las culturas vivas ni los recursos naturales, debiendo promover la conservación de estos. La actividad turística está sustentada en el rescate y revaloración de la cultura ancestral” (Ley N° 29408, 2009, Art. 3)

2.2.5. Dimensiones de Calidad de los servicios turísticos

a) Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente se refiere al grado en que las expectativas de los turistas son cumplidas o superadas durante su experiencia turística. Incluye aspectos como la cortesía y el trato del personal, la calidad de los servicios ofrecidos, la comodidad, la seguridad y la adaptabilidad a las preferencias individuales. La satisfacción del cliente es fundamental para fomentar la repetición de la visita, la recomendación positiva y la lealtad a largo plazo.

Kotler y Keller (2016), definen precisamente a la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

b) Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se concentra en la prontitud y eficacia con la que una agencia turística o promotores turísticos pueden adaptarse y

satisfacer las demandas y requerimientos de los visitantes (turistas). Esto implica la rapidez en la atención a consultas, la resolución de problemas, y la flexibilidad para ajustarse a cambios en las diversas circunstancias que se presenten durante el servicio que se presta.

Para Druker (1990) es “La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida”.

Una alta capacidad de respuesta favorece a una experiencia positiva, mostrando la disposición de la agencia para atender de manera eficiente las necesidades del cliente.

c) Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se relaciona con la gestión efectiva de los recursos y procesos internos de una agencia turística. Circunscribe la optimización de la logística, la reducción de tiempos de espera, la minimización de errores y la eficacia en la utilización de los recursos disponibles.

Una eficiencia operativa consistente garantiza que los servicios turísticos se proporcionen de manera eficaz y sin contratiempos, mejorando así la experiencia general del cliente (turista).

Figura 2 Dimensiones de la variable calidad de los servicios turísticos



2.3. Definición de términos básicos

Actividad turística: “La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo”. (Ley N° 29408, 2009)

Atractivo turístico: “Es el recurso turístico al cual la actividad humana le ha incorporado instalaciones, equipamiento y servicios, agregándole valor”. (Ley N° 29408, 2009)

Calidad de servicio: “Prestación del servicio a los clientes de manera satisfactoria, que permiten lograr resultados favorables del servicio ofertado” (MINCETUR).

Circuitos turísticos: “Conjunto de diversos destinos que se unen en forma articulada y programada. Contemplan dentro de éstos: recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista teniendo como punto final de destino el de origen”. (Ley N° 29408, 2009)

Corredor turístico: “Vía de interconexión o ruta de viaje que une en forma natural dos o más centros turísticos, debiendo estar dotadas de infraestructura y otras facilidades que permitan su uso y desarrollo”. (Ley N° 29408, 2009)

Prestadores de servicios turísticos: “Personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas” (Ley N° 29408, 2009, Art. 27)

Turismo: “Actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado”. (Ley N° 29408, 2009)

Turista: “Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, u ocupación del

tiempo libre; negocios; peregrinaciones; salud; u otra, diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino”. (Ley N° 29408, 2009)

Plan de capacitación: Es un instrumento de gestión que favorece al desarrollo de las estrategias de la empresa, en materia de cualificación y perfeccionamiento de los colaboradores a las que va dirigido.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Es alta la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Es alta la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.
- b. Es alta la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.
- c. Es alta la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

2.5. Identificación de variables

V1= Programas de capacitación

V2= Calidad de los servicios turísticos

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Programas de capacitación	“Un programa de capacitación es un conjunto de contenidos y materiales para desarrollar y mejorar habilidades, conocimientos y habilidades de los participantes. Permite utilizar diversos recursos según los objetivos”. (Ispring, 2023)	Son planes estructurados y sistemáticos diseñados para mejorar el conocimiento, habilidades y competencias de los colaboradores del sector turístico.	Planificación	1 - 6
			Ejecución	7 - 12
			Evaluación	13 - 18
Calidad de los servicios turísticos	“La calidad es un consecuente del nivel de satisfacción, las exigencias y expectativas del consumidor respecto a un producto y/o servicio. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, 2017)	Se refiere a la excelencia, eficiencia y satisfacción experimentada por los clientes en la prestación de servicios relacionados con la industria del turismo.	Satisfacción del Cliente	1 – 6
			Capacidad de respuesta	7 – 12
			Eficiencia Operativa	13 - 18

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo de investigación básica, también denominada teórica, pura o dogmática, cuyo propósito fundamental es profundizar en la comprensión de fenómenos, con el fin de describirlos y explicarlos de manera rigurosa (Sánchez et al., 2018).

De igual forma, adopta un enfoque cuantitativo, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). el cual se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos, permitiendo identificar patrones, relaciones y comportamientos entre las variables estudiadas mediante técnicas estadísticas (p. 98)

3.2. Nivel de investigación

Se maneja el nivel de investigación descriptiva, de acuerdo con Bernal (2010) “Se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión de documentos institucionales”. (p. 60), al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que “tiene como objetivo identificar y detallar las propiedades y perfiles significativos de las personas o grupos investigados” (p. 98), en cuanto al nivel correlacional Hernández Sampieri et al., (2006) mencionan que la “Investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método General

El método general de investigación que se manejará es el Método Científico; al respecto Kerlinger y Lee (2002) mencionan que el método científico alcanza a un conjunto de pautas que regulan el proceso de cualquier exploración que alcance ser calificada como científica. Así mismo enfatiza, "la aplicación del método científico al estudio de problemas pedagógicos da como resultado a la investigación científica".

3.3.2. Métodos específicos

Métodos inductivo-deductivo: "Parte de inferencias basadas en hechos particulares, en este sentido es inductivo; pero una vez establecidas dichas inferencias, las toma como afirmaciones universales para aplicar a casos particulares, en este sentido se convierte en deductivo". (Muñoz, 2016, p. 78)

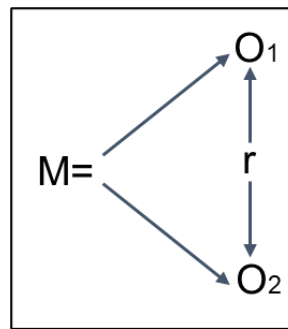
3.4. Diseño de investigación

Emplearemos el diseño "No Experimental" el que de acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2006) "no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (p. 149)

De la misma manera es una investigación transversal, ya que el recojo de nuestros datos se da "en un solo momento, en un tiempo único, ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (Gómez et al., 2010, p. 102)

Acorde a lo enunciado, nuestro diseño de la investigación, es conforme a la figura siguiente:

Figura 3 *Diseño de la investigación*



Elaboración propia

Donde:

M: Muestra

O₁: Programas de capacitación

O₂: Calidad de los servicios turísticos

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población:

Palella y Martins (2012) nos dicen que la población es: “un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones” (p. 83)

En nuestro caso de acuerdo a los datos proporcionados por la Dirección regional de comercio exterior y turismo son de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 1 *Población de estudio*

N°	Denominación	Cantidad
1	Establecimientos de Hospedaje Clasificados y/o Categorizados.	27
2	Restaurantes Categorizados y/o Calificados	35
3	Agencias de Viajes y Turismo.	9
4	Guías de Turismo y guías especializados.	37
Total		108

Fuente: Dirección regional de comercio exterior y turismo

3.5.2. Muestra:

Nuestro muestreo es no probabilístico intencional (porque las personas establecidas en la muestra son decididos por el propio investigador), tal como lo manifiesta Arias (2021), “el muestreo Intencional u opinático, es aquel donde los elementos muestrales son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. (p. 117)

En nuestro caso de acuerdo a la tabla 2 está conformado por 55 informantes.

Tabla 2 Muestra

Nº	Denominación	Cantidad
1	Establecimientos de Hospedaje Clasificados y/o Categorizados.	15
2	Restaurantes Categorizados y/o Calificados	20
3	Agencias de Viajes y Turismo.	5
4	Guías de Turismo y guías especializados.	15
Total		55

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Nuestras técnicas a utilizar son

a) La encuesta: para recoger los datos cuantitativos, la que según manifiesta Muñoz (2016)

Permiten la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables. (p. 56)

La encuesta constituye la base del método de información estadística, para poder conseguir datos completos y confiables de parte de los informantes.

Para la recolección de los datos cualitativos se utilizará:

- **La observación:** Es el proceso con el cual se distingue los rasgos característicos de nuestro objeto de estudio (operadores de servicios turísticos) ello nos consentirá complementar la técnica de la encuesta

3.6.2. Instrumentos:

- a. **El cuestionario:** Según García (2003) “consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (p. 82).
- b. **Ficha de observación:** Lo manejaremos para registrar las observaciones directas que efectuaremos a nuestro objeto de estudio.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Selección de los Instrumentos de Investigación

Con el objetivo de recolectar información precisa y pertinente respecto a las variables centrales del estudio, se diseñaron instrumentos específicos en forma de cuestionarios estructurados. Estos fueron elaborados tomando como base las dos variables principales: Programas de Capacitación, con sus dimensiones de (planificación, ejecución y evaluación); y Calidad de los Servicios Turísticos, conformada por las dimensiones de (satisfacción del cliente, capacidad de respuesta y eficiencia operativa).

Cada dimensión estuvo compuesta por seis ítems que permitieron obtener datos objetivos, cuantificables y directamente relacionados con los indicadores definidos. Para la medición de las percepciones y niveles de cumplimiento, se empleó una escala tipo Likert de cinco puntos, la cual facilitó la evaluación del grado de acuerdo o frecuencia en relación con las afirmaciones planteadas en el instrumento. El detalle del cuestionario puede consultarse en el Anexo 01.

3.7.2. Validación de los Instrumentos

A fin de asegurar la validez de contenido de los instrumentos, se recurrió al juicio de expertos, integrados por profesionales con experiencia en gestión turística y en metodología de la investigación. Estos especialistas evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems con respecto a las dimensiones y variables planteadas, brindando observaciones que permitieron perfeccionar el instrumento antes de su aplicación definitiva. Las evidencias de este proceso se encuentran detalladas en el Anexo 02.

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos

Para verificar la consistencia interna de los cuestionarios aplicados, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach (α), considerado un indicador estadístico confiable en estudios cuantitativos. Un valor de α igual o superior a 0.70 fue tomado como umbral mínimo aceptable, conforme a los estándares metodológicos establecidos, lo cual garantiza la confiabilidad de los datos obtenidos a través del instrumento. Los resultados específicos del análisis de confiabilidad se presentan en las tablas correspondientes en los apartados siguientes.

Tabla 3 *Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable programas de capacitación*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,907	18

Fuente: *Procesado con el SPSS V. 26*

Tabla 4 *Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Calidad de los Servicios Turísticos*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,886	,892	18

Fuente: *Procesado con el SPSS V. 26*

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La tabulación de datos se efectuó en primer lugar en forma manual y luego se traspondrán a la computadora para poder ser almacenados y procesados con el Excel.

Para la prueba de hipótesis se manipulo el coeficiente de correlación de la rho de Spearman.

3.9. Tratamiento estadístico

Se llevo a cabo el procesamiento y análisis de la información manejando tanto técnicas de estadística descriptiva como probabilística. En una primera fase, se empleará el programa Excel para realizar estas operaciones. Posteriormente, se avanzará hacia el manejo más detallado y especializado de los datos utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26.0. Este enfoque integral consentirá una exploración exhaustiva de los datos, abarcando desde una visión general hasta un análisis más profundo y detallado.

Con el propósito de exteriorizar de manera efectiva los resultados, se procedió a la construcción de tablas y figuras que faciliten la interpretación de los datos recopilados. Este enfoque visual no solo desarrollará la comprensión de los resultados por parte de los lectores, sino que también facilitará la identificación de patrones, tendencias y relaciones clave en el conjunto de datos.

Este proceso metodológico robusto asegura un análisis riguroso y una presentación clara de los hallazgos, contribuyendo así a la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

En nuestra investigación se destacan los siguientes principios éticos que guiaron la investigación:

a) Consentimiento Informado:

Se consiguió el consentimiento informado de todos los participantes, explicándoles claramente el propósito de la investigación, los procedimientos a seguir y cualquier posible riesgo.

b) Confidencialidad:

La información que nos brindaron los participantes fue tratada con confidencialidad. Para ello se implementarán medidas para proteger la privacidad de los datos y garantizar que no sean divulgados sin su consentimiento.

c) Beneficio y No Daño:

La investigación pretende lograr beneficios para la entidad estudiada y la sociedad, así mismo los posibles riesgos van a ser evaluados y minimizados. Con lo que se busca evitar causar daño injustificado a los participantes.

d) Imparcialidad y Equidad:

La selección de participantes y la distribución de recursos se realizaron de manera justa y equitativa, evitando en todo momento la discriminación por motivos de género, raza, religión u otros factores.

e) Transparencia en la Publicación:

Los resultados de la investigación van a ser comunicados de manera precisa y transparente, tanto en la publicación como a los investigados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló en la provincia de Pasco durante el último trimestre del año 2024, con el propósito de recolectar datos directamente de los actores locales vinculados a la prestación de servicios turísticos. La muestra estuvo conformada por 55 participantes, seleccionados según criterios metodológicos. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada mediante dos cuestionarios estructurados, uno por cada variable de estudio: programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos. La aplicación fue realizada de forma presencial, asegurando el cumplimiento de los principios éticos de confidencialidad y consentimiento informado. El equipo investigador se encargó de ejecutar y supervisar el proceso, garantizando la calidad y consistencia de los datos, los cuales fueron sistematizados y analizados con herramientas estadísticas especializadas.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

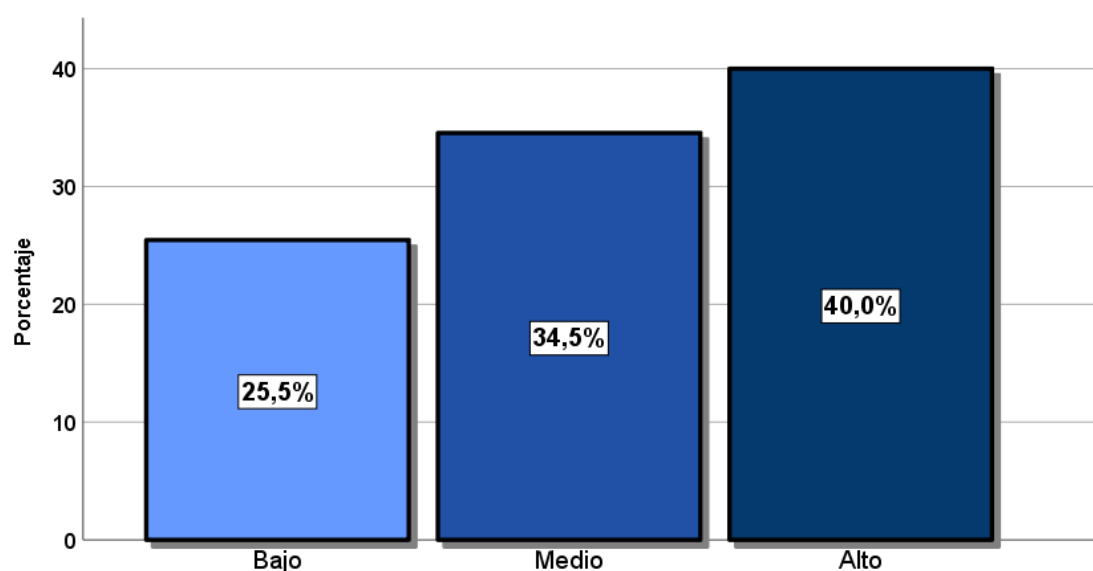
4.2.1. Programas de capacitación

Tabla 5 Resultados de la variable programas de capacitación agrupado

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	25,5
Medio	19	34,5
Alto	22	40,0
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 4 Resultados de la variable programas de capacitación agrupado



Interpretación:

Tal como se muestra en la Tabla 5 y la Figura 4, se evidencia que el 40% de los actores locales vinculados al sector turismo en la provincia de Pasco durante el año 2023 presentan un alto nivel de participación en programas de capacitación, lo que indica una respuesta favorable hacia la formación continua y la adquisición de competencias necesarias para mejorar su desempeño en la prestación de servicios turísticos.

Por otro lado, un 34.5% se ubica en un nivel medio, lo que sugiere una participación intermitente o parcial en procesos formativos, posiblemente limitada por factores como disponibilidad de tiempo, recursos o acceso a programas pertinentes. Finalmente, un 25.5% refleja un nivel bajo de capacitación, lo cual representa una señal de alerta para las autoridades y entidades responsables del desarrollo turístico, ya que este grupo podría estar ofreciendo servicios por debajo de los estándares esperados de calidad y atención a los visitantes y turistas a la provincia de Pasco.

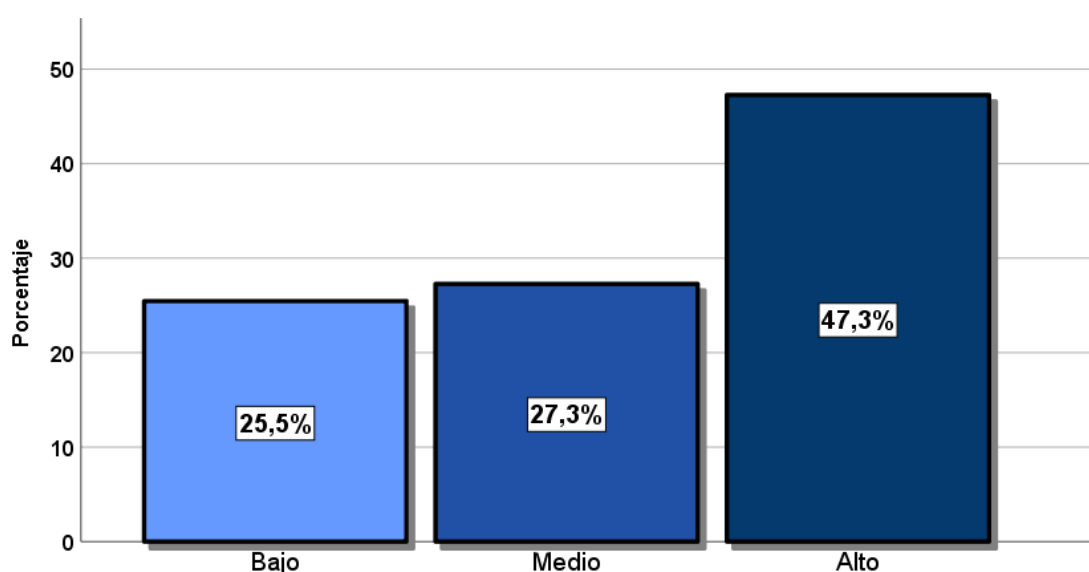
Este panorama evidencia la existencia de brechas en cuanto al acceso y efectividad de los programas de formación turística, lo cual impacta directamente en la competitividad del destino y la sostenibilidad de la actividad. Por tanto, se hace indispensable fortalecer las estrategias de capacitación, considerando las necesidades reales de los actores locales y promoviendo su participación activa en estos procesos.

Tabla 6 Resultados de la dimensión planificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	25,5
Medio	15	27,3
Alto	26	47,3
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 5 Resultados de la dimensión planificación



Interpretación:

Según los datos presentados en la Tabla 6 y la Figura 5, se observa que el 47.3% de los actores locales del sector turístico en la provincia de Pasco durante el año 2023 evidencian un alto nivel de planificación en sus actividades. Este resultado refleja una tendencia positiva hacia la organización previa, el establecimiento de objetivos claros y la programación estructurada de acciones orientadas a mejorar los servicios turísticos ofrecidos.

Asimismo, un 27.3% se ubica en un nivel medio, lo que sugiere que, si bien existe cierta intención de planificar, esta no se realiza de forma constante ni con herramientas adecuadas, lo que puede limitar la eficacia de los procesos turísticos. En contraste, el 25.5% presenta un nivel bajo, lo cual pone de manifiesto una falta de estrategias previas y una escasa preparación en la gestión de sus actividades, afectando potencialmente la calidad del servicio ofrecido.

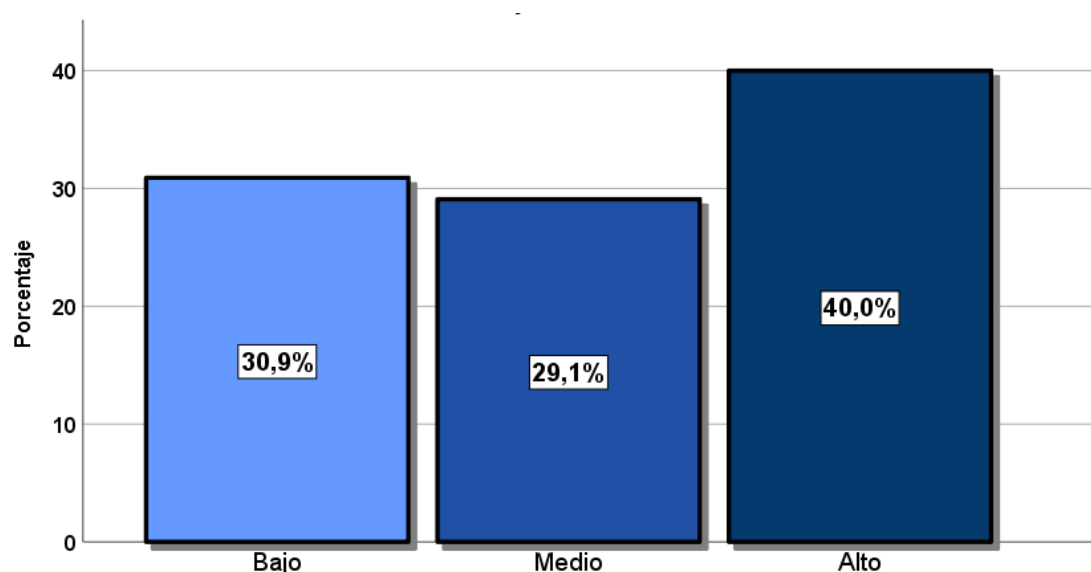
Estos resultados revelan la necesidad de reforzar las capacidades de planificación entre los actores turísticos locales, promoviendo programas formativos que no solo transmitan conocimientos técnicos, sino que también fomenten la cultura de la organización, la previsión y el diseño estratégico dentro del sector.

Tabla 7 Resultados de la dimensión ejecución

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	30,9
Medio	16	29,1
Alto	22	40,0
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 6 Resultados de la dimensión ejecución



Interpretación:

De acuerdo con la información que se visualiza en la Tabla 7 y la Figura 6. El 40% de los actores locales del sector turismo en la provincia de Pasco durante el año 2023 evidenciaron un alto nivel de ejecución en relación con los programas de capacitación. Este resultado indica que una parte significativa de los participantes logra aplicar adecuadamente los conocimientos adquiridos, traduciéndolos en acciones concretas dentro de su práctica laboral.

Por su parte, un 29.1% se encuentra en un nivel medio, lo cual sugiere que, si bien hay esfuerzos por ejecutar lo aprendido, estos no siempre se desarrollan de manera consistente o efectiva, posiblemente debido a limitaciones estructurales,

organizativas o de seguimiento. En tanto, un 30.9% presenta un nivel bajo de ejecución, lo que evidencia dificultades importantes para poner en práctica los contenidos de capacitación, lo que puede deberse a falta de acompañamiento, escasa motivación o barreras contextuales.

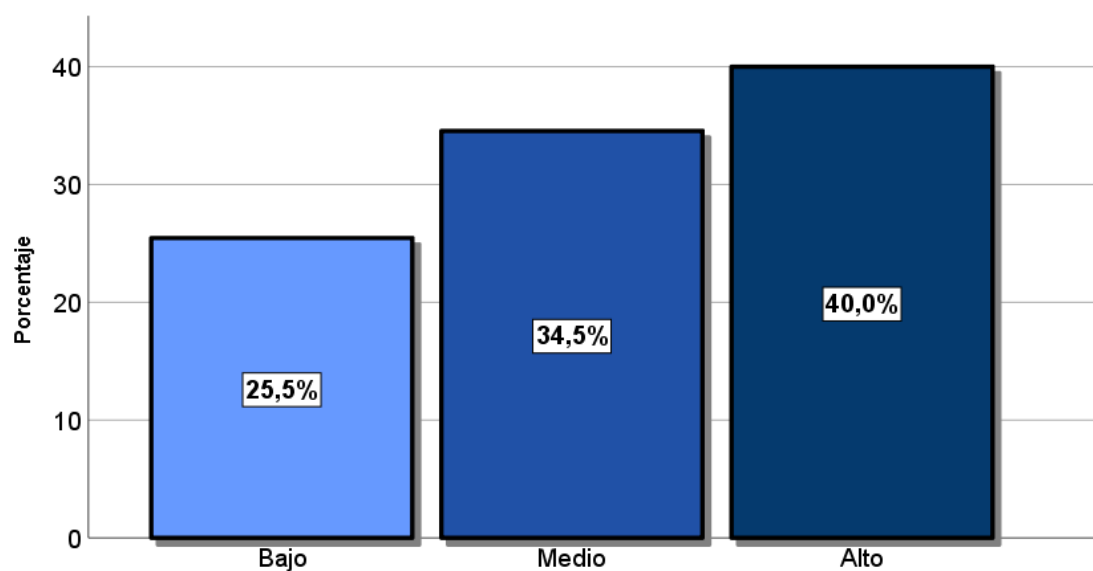
Estos resultados destacan la importancia de no solo ofrecer formación, sino también de asegurar que los conocimientos impartidos sean interiorizados y aplicados con eficacia. Para ello, se recomienda implementar mecanismos de seguimiento y asesoría técnica posterior a la capacitación.

Tabla 8 Resultados de la dimensión evaluación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	25,5
Medio	19	34,5
Alto	22	40,0
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 7 Resultados de la dimensión evaluación



Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 8 y la Figura 7. El 40% de los actores locales encuestados y partícipes de actividades turísticas en la provincia de Pasco durante el año 2023 reportaron un alto nivel en la dimensión evaluación, lo que indica que una parte relevante de los encuestados incorpora procesos de análisis y retroalimentación sobre sus prácticas y servicios, lo cual es fundamental para la mejora continua.

En tanto, el 34.5% se ubica en un nivel medio, reflejando la existencia de evaluaciones esporádicas o poco sistematizadas, que, si bien aportan ciertos insumos, no logran consolidarse como herramientas de mejora integral. Finalmente, el 25.5% presenta un nivel bajo de evaluación, lo que denota una ausencia o debilidad en la revisión de resultados y aprendizajes derivados de sus actividades turísticas.

Este panorama sugiere que aún se requiere fortalecer la cultura de evaluación entre los actores locales, fomentando la autoevaluación, el monitoreo de indicadores de desempeño y la implementación de mecanismos que permitan ajustar y perfeccionar sus servicios de manera continua.

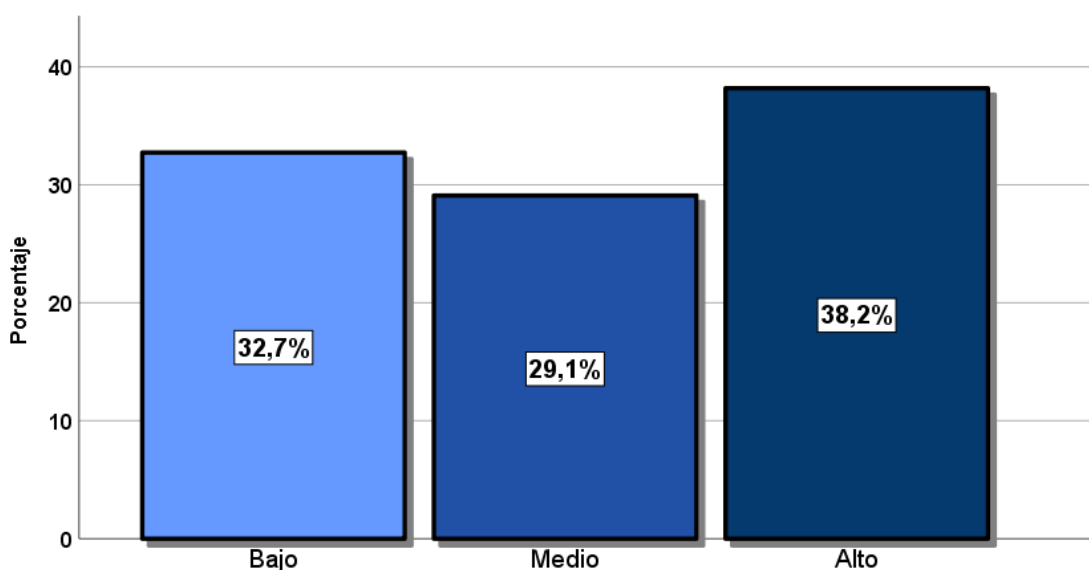
4.2.2. Calidad de los Servicios Turísticos

Tabla 9 Resultados de la variable calidad de los servicios turísticos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	32,7
Medio	16	29,1
Alto	21	38,2
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 8 Resultados de la variable calidad de los servicios turísticos



Interpretación:

Según se detalla en la Tabla 9 y la Figura 8, el 38.2% de los actores locales del turismo en la provincia de Pasco durante el año 2023 evidenciaron un alto nivel de calidad en los servicios que ofrecen, lo que sugiere una atención alineada con las expectativas del cliente, una adecuada gestión de recursos y una disposición favorable hacia la mejora continua.

En contraste, un 29.1% se encuentra en un nivel medio, reflejando que, si bien existen esfuerzos por brindar un servicio aceptable, aún se presentan limitaciones en aspectos clave como la atención, puntualidad o consistencia. Por otro lado, un 32.7% presenta un nivel bajo de calidad en sus servicios, lo que indica deficiencias significativas que pueden comprometer la experiencia del visitante y la imagen del destino turístico.

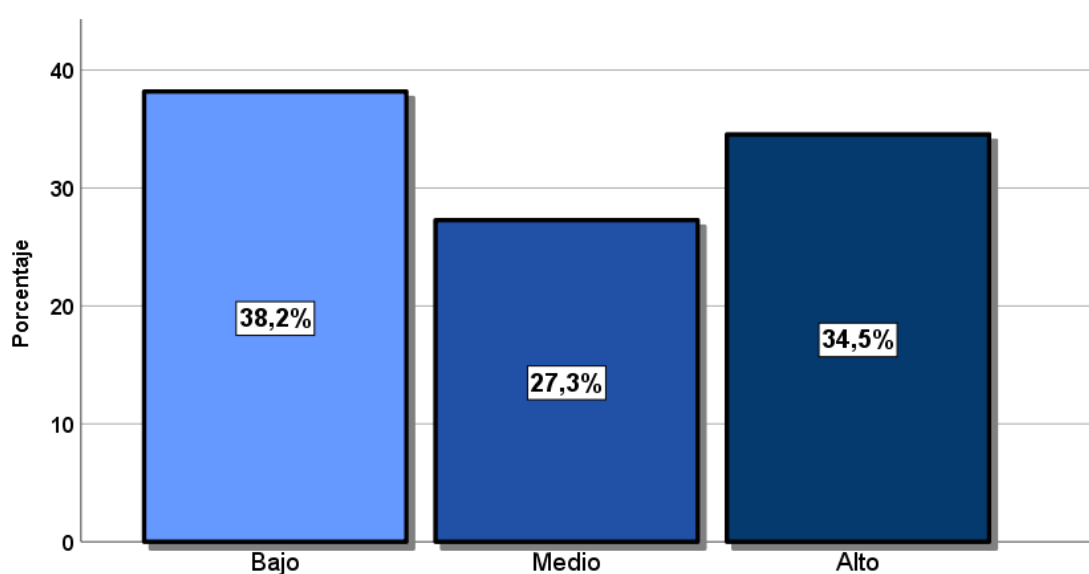
Estos resultados revelan una situación heterogénea en cuanto a la calidad de los servicios turísticos ofrecidos, evidenciando la necesidad de fortalecer capacidades, estandarizar procesos y generar una cultura de calidad orientada a la satisfacción del cliente.

Tabla 10 Resultados de la dimensión satisfacción del cliente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	38,2
Medio	15	27,3
Alto	19	34,5
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 9 Resultados de la dimensión satisfacción del cliente



Interpretación:

Tal como se aprecia en la Tabla 10 y Figura 9, el 38.2% de los actores locales reconocen un bajo nivel de satisfacción de sus clientes, lo cual constituye un hallazgo preocupante, ya que la percepción del visitante es un factor decisivo en la competitividad de un destino turístico. Este resultado puede atribuirse a carencias en la atención, deficiencias en la infraestructura o falta de profesionalismo en la prestación del servicio.

En contraste, un 34.5% reporta un nivel alto, lo cual asegura unas buenas prácticas que podrían ser replicadas o fortalecidas. El 27.3% restante se ubica en un

nivel medio, indicando espacios de mejora en aspectos puntuales que podrían elevar significativamente la satisfacción del visitante si son abordados adecuadamente.

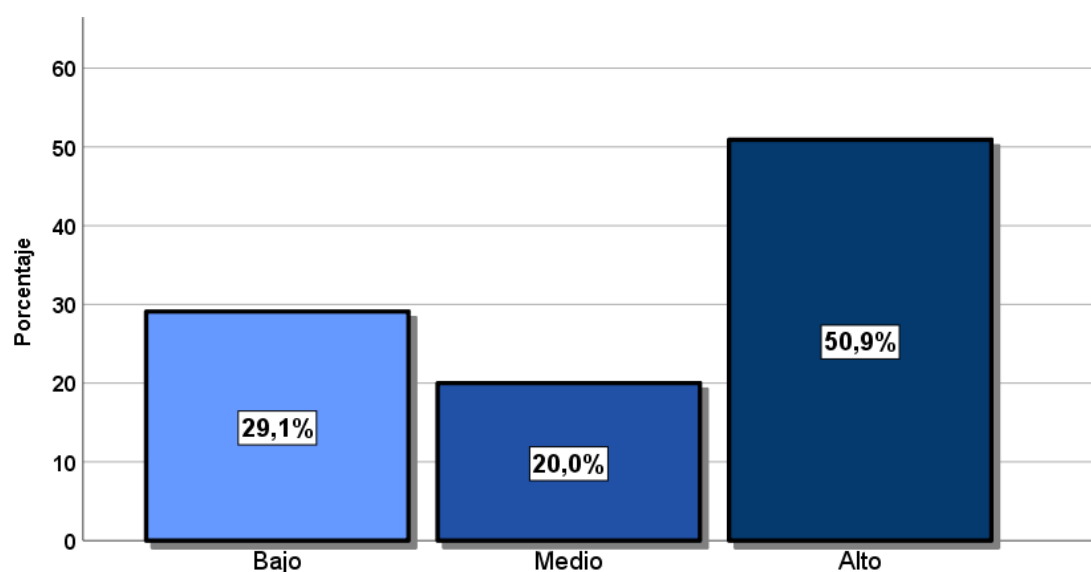
Este escenario subraya la importancia de monitorear sistemáticamente la experiencia del cliente y de implementar acciones correctivas y formativas para fortalecer la percepción positiva del destino.

Tabla 11 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	29,1
Medio	11	20,0
Alto	28	50,9
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 10 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta



Interpretación:

De acuerdo con los datos de la Tabla 11 y la Figura 10, el 50.9% de los actores locales presentan un alto nivel de capacidad de respuesta, lo que refleja una actitud proactiva ante las necesidades, inquietudes o solicitudes de los visitantes, un aspecto clave para generar confianza y fidelización.

Sin embargo, un 29.1% muestra un nivel bajo, lo que denota dificultades para adaptarse a situaciones imprevistas, resolver problemas con prontitud o brindar soluciones adecuadas. El 20% restante se encuentra en un nivel medio, indicando que, aunque hay cierto nivel de atención, este puede ser inconsistente o limitado.

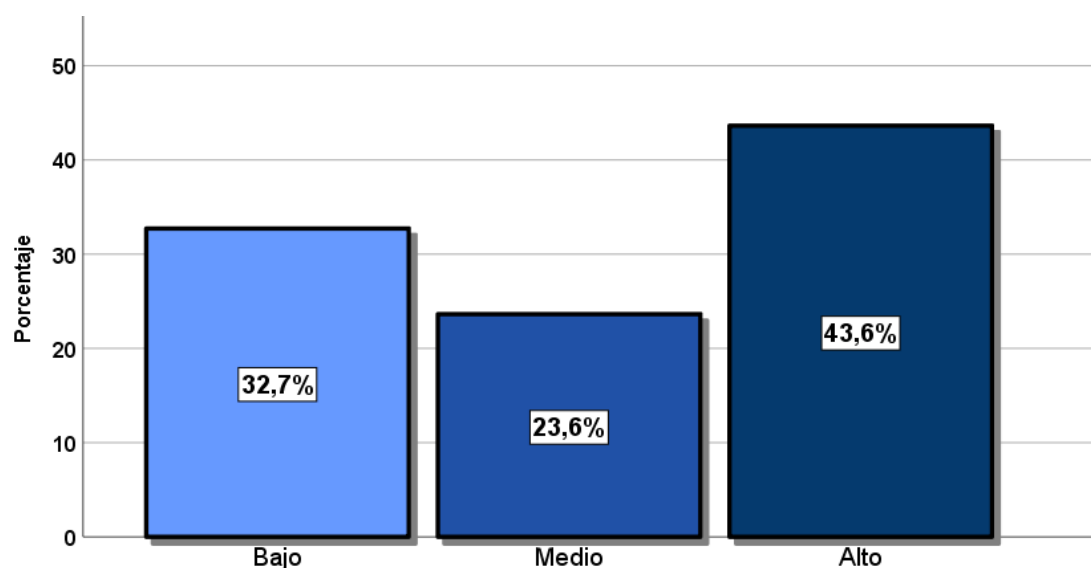
Estos resultados sugieren que, aunque hay una base sólida en la capacidad de respuesta, aún es necesario reforzar competencias como la comunicación efectiva, el manejo de conflictos y la toma de decisiones en tiempo real.

Tabla 12 Resultados de la dimensión eficiencia operativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	32,7
Medio	13	23,6
Alto	24	43,6
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 11 Resultados de la dimensión eficiencia operativa



Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 12 y Figura 11, el 43.6% de los actores turísticos alcanzan un alto nivel de eficiencia operativa, lo que implica un manejo eficaz de

recursos, buena coordinación de actividades y cumplimiento de tiempos establecidos en la prestación del servicio.

No obstante, un 32.7% refleja un nivel bajo, lo cual evidencia problemas de gestión, desorganización o mal aprovechamiento de los recursos disponibles. El 23.6% se ubica en un nivel medio, lo que podría estar vinculado a procesos parcialmente optimizados que requieren ajustes para mejorar su efectividad.

Estos hallazgos apuntan a la necesidad de fortalecer la gestión operativa de los actores locales mediante capacitaciones en planificación, uso de herramientas de control y mejora continua de procesos.

4.3. Prueba de hipótesis

Establecemos nuestros estadísticos:

a. Coeficiente de correlación:

Correlación de rho de Spearman

b. Nivel de significancia:

Establecemos nuestro nivel de significancia en 5% = 0,05

c. Intervalo de confianza:

Se establece en 95 %

d. Regla de decisión

- ✓ Si el p valor $> 0,05$ se admite la Hipótesis Nula.
- ✓ Si el p valor $< 0,05$ se refuta la Hipótesis Nula

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H₁: Es alta la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

H₀: No es alta la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

Tabla 13 Nivel de correlación entre programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos

		Programas de capacitación	Calidad de los servicios turísticos
Rho de Spearman	Programas de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,846**
		N	,000
	Calidad de los servicios turísticos	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	,846**
		N	,000

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman reportado en la Tabla 13 es de 0.846, lo cual, de acuerdo con la escala de interpretación indica una correlación positiva alta entre las variables analizadas. Este resultado sugiere que a medida que se incrementa la implementación y calidad de los programas de capacitación, también tiende a mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales en la provincia de Pasco.

Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, no se debe a la casualidad. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que planteaba la inexistencia de relación entre las variables, y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que existe una relación significativa entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos en el contexto analizado.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

H₁: Es alta la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

H₀: No es alta la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

Tabla 14 Nivel de correlación entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos

		Planificación de los programas de capacitación	Calidad de los servicios turísticos
Rho de Spearman	Planificación de los programas de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,788**
		N	,000
	Calidad de los servicios turísticos	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	,788**
		N	,000

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman conseguido en la Tabla 14 es de 0.788, lo cual, de acuerdo con la escala de interpretación indica una correlación positiva alta entre la dimensión y variable analizadas. Este resultado sugiere que a medida que se incrementa la planificación de los programas de capacitación, también tiende a mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales en la provincia de Pasco.

Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, no se debe a la casualidad. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que existe una relación significativa entre la planificación de los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos en el contexto analizado.

b. Hipótesis específica 2

H₁: Es alta la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

H₀: No es alta la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

Tabla 15 Nivel de correlación entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos

		Ejecución de los programas de capacitación	Calidad de los servicios turísticos
Rho de Spearman	Ejecución de los programas de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,875**
		N	,000
	Calidad de los servicios turísticos	Coefficiente de correlación	,875**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman conseguido en la Tabla 15 es de 0,875, lo cual, de acuerdo con la escala de interpretación indica una correlación positiva alta entre la dimensión y variable analizadas. Este resultado sugiere que a medida que se incrementa la ejecución de los programas de capacitación, también tiende a mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales en la provincia de Pasco.

Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, no se debe a la casualidad. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que existe una relación significativa entre la ejecución de los

programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos en el contexto analizado.

c. Hipótesis específica 3

H₁: Es alta la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

H₀: No es alta la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.

Tabla 16 *Nivel de correlación entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos*

		Evaluación de los programas de capacitación	Calidad de los servicios turísticos
Rho de Spearman	Evaluación de los programas de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,834**
		N	,000
	Calidad de los servicios turísticos	Coefficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman conseguido en la Tabla 16 es de 0.834, lo cual, de acuerdo con la escala de interpretación indica una correlación positiva alta entre la dimensión y variable analizadas. Este resultado sugiere que a medida que se incrementa la evaluación de los programas de capacitación, también tiende a mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales en la provincia de Pasco.

Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, no se debe a la casualidad. En

consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que existe una relación significativa entre la evaluación de los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos en el contexto analizado.

4.4. Discusión de resultados

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales en la provincia de Pasco durante el año 2023. Los hallazgos obtenidos revelan una correlación positiva y significativa entre estas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.846. Este resultado sugiere que mejoras en los programas de capacitación están fuertemente asociadas con incrementos en la calidad de los servicios turísticos.

Estos hallazgos se alinean con estudios previos que han evidenciado la importancia de la capacitación en la mejora de la calidad del servicio en el sector turístico. Por ejemplo, una investigación realizada por Castillo (2019) “Existe relación entre la Capacitación y Calidad de Servicio de las Guías Especializadas de los atractivos turísticos del Distrito de Huambo, Arequipa 2019” (p. 69).

Relación entre la Planificación de los Programas de Capacitación y la Calidad de los Servicios Turísticos: Al analizar la dimensión de planificación de los programas de capacitación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.788. Este resultado indica una relación positiva y significativa, sugiriendo que una planificación efectiva de las capacitaciones contribuye a mejorar la calidad de los servicios turísticos. La planificación cuidadosa asegura que los contenidos sean relevantes y que las metodologías empleadas sean adecuadas para las necesidades del sector.

Relación entre la Ejecución de los Programas de Capacitación y la Calidad de los Servicios Turísticos: En cuanto a la ejecución de los programas de capacitación, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.875, evidenciando una relación positiva y significativa. Esto implica que la forma en que se implementan las

capacitaciones tiene un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido. Una ejecución efectiva garantiza que los participantes internalicen y apliquen los conocimientos adquiridos en su práctica profesional.

Relación entre la Evaluación de los Programas de Capacitación y la Calidad de los Servicios Turísticos: Finalmente, la evaluación de los programas de capacitación mostró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.834, indicando también una relación positiva y significativa. La evaluación permite identificar áreas de mejora tanto en el contenido como en la metodología de las capacitaciones, asegurando que estas sean efectivas y pertinentes para el desarrollo de competencias en los actores turísticos locales.

Los resultados guardan relación con lo de Guamán Guevara et al. (2023) quienes indican que “los participantes de la capacitación indicaron que poseen un considerable aumento en sus conocimientos con valor agregado. Esto, les ha permitido desenvolverse adecuadamente y mejorar el servicio al cliente vinculados con el sector del turismo”. (p. 58)

Estos resultados resaltan la importancia de considerar todas las etapas de los programas de capacitación (planificación, ejecución y evaluación) para potenciar la calidad de los servicios turísticos. La coherencia y efectividad en cada una de estas fases contribuyen significativamente al desarrollo profesional de los actores locales y, en consecuencia, a la satisfacción de los turistas y al fortalecimiento del destino como opción turística competitiva.

CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman (0.846) determinan una correlación positiva alta entre los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos, lo que indica que los programas de capacitación son un factor determinante en la mejora de la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por los actores locales en la provincia de Pasco. Este hallazgo refuerza la importancia de implementar programas de formación continua para incrementar la competitividad del destino turístico.
2. La relación positiva significativa entre la planificación de los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos (coeficiente de correlación de Spearman de 0.788) establece que una planificación adecuada y estratégica es esencial para asegurar la efectividad de las capacitaciones. La planificación precisa y la alineación de los objetivos de capacitación con las necesidades del sector turístico local son claves para mejorar la experiencia del turista y los estándares del servicio.
3. Se comprueba que existe una correlación positiva alta entre la ejecución de los programas de capacitación con la calidad de los servicios turísticos (coeficiente de Spearman de 0.875), lo que subraya la importancia de llevar a cabo una implementación eficaz de las actividades formativas. Es fundamental que los programas sean aplicados de manera coherente y eficiente, asegurando que los actores locales adquieran habilidades y conocimientos prácticos que impacten directamente en la calidad del servicio.
4. Se demuestra que existe una relación positiva significativa entre la evaluación de los programas de capacitación y la calidad de los servicios turísticos (coeficiente de Spearman de 0.834), lo que nos indica que la evaluación continua y la retroalimentación sobre los programas de capacitación son factores clave para mejorar la calidad del servicio. La evaluación permite ajustar y mejorar los programas en función de los resultados obtenidos, lo que contribuye a la profesionalización del sector y, por ende, a la satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

A los actores locales encargado de operar los servicios turísticos en la Provincia de Pasco, se les recomienda:

1. Implementar programas de capacitación estructurados y adaptados a las necesidades del sector turístico local en Pasco, centrados en mejorar tanto las competencias técnicas como las habilidades interpersonales de los actores locales. Estos programas deben ser periódicos y evaluados continuamente para asegurar su efectividad.
2. Fomentar la colaboración entre los sectores público y privado para promover la creación de centros de capacitación en la región, garantizando acceso a formación especializada y continua en el ámbito turístico.
3. Desarrollar un proceso de planificación detallado para los programas de capacitación, basado en un análisis previo de las necesidades formativas del personal turístico. Esto garantizará que los contenidos y metodologías sean adecuados para mejorar la calidad del servicio.
4. Mejorar la calidad de la ejecución de los programas de capacitación, asegurando que se cuente con formadores capacitados y que la metodología de enseñanza sea interactiva, práctica y orientada a resultados tangibles que se puedan aplicar directamente en la prestación de servicios turísticos.
5. Implementar un sistema de evaluación continuo y retroalimentación que permita ajustar los programas de capacitación de acuerdo con las necesidades emergentes del sector turístico. Esto permitirá garantizar que las formaciones estén alineadas con los cambios en la demanda turística y las expectativas de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Escuela Nacional de Administración Pública . (2021). Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas. Servir.
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe - CAF. (11 de Enero de 2023). Hacia un turismo vivo y regenerativo en América Latina y el Caribe . Obtenido de Blog de CAF: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/hacia-un-turismo-vivo-y-regenerativo-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Benllochpiquer Masias, B. S. (2019). Programa de capacitación y su relación con el desarrollo de competencias laborales de asesores de ventas vía telemarketing. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3099>
- Bernabé Fraguas, J., & García Lerena, E. (2024). La Agenda 2030 en la Organización Mundial del Turismo: comunicando sostenibilidad. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural., 22(2), 265-274. <https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.018>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Vol. Tercera edición). México: Pearson.
- Castillo Sanchez, C. A. (2019). Capacitación y calidad de servicio de las guías especializadas de los atractivos turísticos del distrito de Huambo, Arequipa 2019. [Tesis de Maestría]. Univeridad Privada Telesup. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1330>
- Chaca Espinoza, R. E., Andrade Cercado, V. V., & Reyes Reyes, A. E. (2017). Programa de capacitación para los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay en la parroquia San Joaquín. [Tesis de Pregrado]. Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6913>

ComexPerú. (16 de Diciembre de 2016). El lado informal del turismo. Semanario 873.

Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-lado-informal-del-turismo>

Congreso de la República. (2009). Ley general de turismo. Ley N° 29408. El Peruano.

Cruz Atencio, J. B. (2022). Diseño de un plan de promoción turística y su implicancia en la calidad de vida de los pobladores de la Comunidad Campesina del distrito Simón Bolívar de Rancas periodo 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2976>

Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Sudamericana.

García Muñoz, T. (2003). El cuestionario: como instrumento de investigación. México: Almendralejo.

Gobierno Regional de Pasco - GOREPA. (2019). PERTUR . Pasco 2019 - 2025. GOREPA.

Guamán Guevara, A. R., Andrade Ayala, A. I., Álvarez Lema, F. A., & Guamán Guevara, F. (2023). La capacitación turística como una estrategia para el desarrollo turístico de la provincia de Cotopaxi. Rimana Revista de la Universidad Técnica de Cotopaxi(8), 51-59. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.59602/re.2.c4>

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ishuiza Tapullima, R., Cabel Rabines, J. D., Flores Panduro, K., Schrader Iñap , J. C., & Arévalo Arévalo, J. G. (2022). Plan de capacitación de servicios turísticos del distrito de Chazuta región San Martín. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 1727-1756. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2694

Ispring. (17 de Julio de 2023). Cómo desarrollar un programa de capacitación para empleados exitoso. Obtenido de Blog de Ispring: <https://www.ispring.es/blog/programa-de-capacitacion#:~:text=Un%20programa%20de%20capacitaci%C3%B3n%20es%20u>

n%20conjunto%20de%20contenidos%20y,diversos%20recursos%20seg%C3%BA
n%20los%20objetivos.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. México: McGraw Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección en Marketing. Pearson.
https://doi.org/https://www.academia.edu/43892309/Direccion_en_Marketing_Kotler_y_Keller_1

Lozano Pérez, E., Trejo Contreras, R., Zamudio Alcantar, A., & Dafne Morales, B. (2024). El talento humano en el sector turismo: retos y estrategias de la satisfacción laboral. Jóvenes en la Ciencia, 28, 1-11.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15174/jc.2024.4416>

Martínez Espinoza, E., & Martínez Anguita, F. (2009). Capacitación por competencias. Principios y métodos. Santiago de Chile: Martínez.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2016). Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú-PENTUR. MINCETUR.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2017). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR 2017 - 2025. MINCETUR.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Lima: MINCETUR.

Muñoz Rocha, C. (2016). Metodología de la Investigación. México: Progreso S.A de C.V.

Naciones Unidas. (2016). Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Organización Mundial del Turismo - OMT. (2024). Informe Mundial sobre Turismo 2023. Organización Mundial del Turismo - OMT.

Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (3º Edición ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - FEDUPEL.

- Paucar Rivera, J. C. (2022). Programa de ecoturismo para el desarrollo turístico de un distrito del departamento de Piura, periodo 2022. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96874>
- Rodríguez Estrada, M., & Patricia Ramírez-Buendía, P. (1991). Administración de la capacitación. México: Editorial Electrocomp.
- Solórzano Rodríguez, E. P. (2019). Propuesta de un programa de capacitación para mejorar los estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos en la ciudad de Pimampiro. [Tesis de Pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://dspace.pucesi.edu.ec/handle/11010/497>
- Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (2022). Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales. UNDAC.
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, 33(1), 155-165. [https://doi.org/https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20\(2008\)%2C%20la,la%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n](https://doi.org/https://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589#:~:text=Para%20Murillo%20(2008)%2C%20la,la%20pr%C3%A1ctica%20basada%20en%20investigaci%C3%B3n).
- Vargas Fernández, T., & García Páez, B. (2022). Sistema de indicadores para evaluar la gestión de la capacitación para el turismo sostenible. Coodes, 10(2), 261-286 . https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000200261
- Yah Montalvo, C., Ku Cruz, J. F., & Vargas Tun, A. P. (2022). Propuesta de programa para capacitación en inglés a prestadores de servicios turísticos en Tekax. En J. I. Vera López, Escenarios territoriales ante la reconfiguración del orden mundial (págs. 629-646). UNAM-AMECIDER.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Administración



Estimado Colaborador(a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: "Programas de Capacitación y Calidad de los Servicios Turísticos de los Actores Locales en la Provincia de Pasco, 2023"

Le pedimos:

- Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.
- Responda las alternativas de respuesta según corresponda.
- Marque con una X la alternativa de respuesta que considere la más adecuada.

1. Muy Bajo	2. Bajo	3. Regular	4. Alto	5. Muy alto
-------------	---------	------------	---------	-------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Programas de Capacitación						
1	¿Considera que se planifica el contenido y la estructura de los programas de capacitación?					
2	¿Se asegura de que los programas de capacitación aborden las necesidades específicas de su labor?					
3	¿Se establece el calendario para la implementación de programas de capacitación en su agencia?					
4	¿Se evalúa la frecuencia y la duración de los programas de capacitación para garantizar su efectividad?					
5	¿Se determina el presupuesto y los recursos necesarios para la planificación de programas de capacitación?					
6	¿Se seleccionan los materiales y herramientas de formación para apoyar la planificación?					
7	¿Se elige la metodología de enseñanza utilizada en los programas de capacitación?					
8	¿Se asegura de que la metodología sea participativa y efectiva para el personal?					
9	¿Fomenta la participación activa de los empleados durante los programas de capacitación?					
10	¿Se implementan estrategias para motivar a los empleados a aplicar lo aprendido en su trabajo diario?					
11	¿Se evalúa el desempeño y la comprensión de los empleados al finalizar los programas de capacitación?					
12	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto continuo de la formación en el rendimiento laboral?					
12	¿Se recopila y utiliza la retroalimentación de los participantes para mejorar futuros programas de capacitación?					

14	¿Se toman medidas para abordar las áreas de mejora identificadas por los empleados?					
15	¿Se asegura de que los programas de capacitación estén alineados con los objetivos generales de la agencia?					
16	¿Se emplean criterios para medir el éxito de los programas de capacitación a nivel organizacional?					
17	¿Se ajustan los programas de capacitación para adaptarse a cambios en la industria turística?					
18	¿Se implementan revisiones periódicas para garantizar que los programas de capacitación estén actualizados y relevantes?					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Calidad de los Servicios Turísticos						
1	¿Se recopila y analiza la agencia la retroalimentación de los clientes sobre su experiencia turística?					
2	¿Se toman medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas por los clientes?					
3	¿Se comunica el valor de los servicios turísticos ofrecidos a los clientes?					
4	¿Se implementan estrategias para mejorar la percepción del valor por parte de los clientes?					
5	¿Se llevan a cabo iniciativas para fomentar la repetición de negocios y la fidelización de los clientes?					
6	¿Se mide la lealtad del cliente y se toman acciones para mejorarla?					
7	¿Se tiene en consideración los tiempos de respuesta a las consultas y solicitudes de los clientes?					
8	¿Se tienen prácticas para abordar de manera rápida y eficiente las necesidades urgentes de los clientes?					
9	¿Su empresa puede personalizar sus servicios para adaptarse a las preferencias individuales de los clientes?					
10	¿Se asegura que en su empresa la personalización no afecta negativamente la eficiencia operativa?					
11	¿Considera que maneja eficazmente los problemas y quejas de los clientes?					
12	¿Se implementan medidas correctivas después de identificar problemas recurrentes?					
13	¿La agencia optimiza sus recursos para garantizar la eficiencia operativa en la prestación de servicios turísticos?					
14	¿Se implementan estrategias para evitar el desperdicio de recursos durante la entrega de servicios?					
15	¿Se definen y gestionan los procesos internos para garantizar la eficiencia operativa?					
16	¿Existen sistemas de monitoreo para evaluar la eficiencia de los procesos y realizar mejoras continuas?					
17	¿Su empresa asegura la capacitación continua de su personal para mejorar la eficiencia operativa?					
18	¿Utiliza indicadores de desempeño para medir la eficiencia del personal en la prestación de servicios turísticos?					

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Procedimiento de validez

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mg. Noeding~~ L. ORDAYA MORALES
 Cargo o Institución donde labora : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Jenny Janeth SOLANO QUINTANA y Bach. Shakira Milagros, MORALES ASTUVILCA
 Título : Programas de Capacitación y Calidad de los Servicios Turísticos de los Actores Locales en la Provincia de Pasco, 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
12. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
14. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
15. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
16. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
17. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																X				
18. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																X				
19. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																X				
20. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Cerro de Pasco, <u>abril del</u> 2025	43960431		927535187
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Celular <u>Nº</u>

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag.~~ Edwin Alfonso CALDERON CARHUAZ
 Cargo o Institución donde labora : ADMINISTRADOR DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION PASCO
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Jenny Janeth SOLANO QUINTANA y Bach. Shakira Milagros, MORALES ASTUVILCA
 Título : Programas de Capacitación y Calidad de los Servicios Turísticos de los Actores Locales en la Provincia de Pasco, 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X	
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			X	
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																			X	
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																			X	
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			X	
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																		X		
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92%

Cerro de Pasco, <u>abril</u> del 2025	04085334		981790006
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	<u>Celular</u> N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag. Yasari~~ **Mag. Yasari S. RIVAS CORNELIO**
Cargo o Institución donde labora : **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**
Nombre del Instrumento de Evaluación : **Cuestionario**
Autor del instrumento : **Bach. Jenny Janeth SOLANO QUINTANA y Bach. Shakira Milagros, MORALES ASTUVILCA**
Título : **Programas de Capacitación y Calidad de los Servicios Turísticos de los Actores Locales en la Provincia de Pasco, 2023**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral																X				
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																X				
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																X				
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Cerro de Pasco, <u>abril del</u> 2025	75269597		976496733
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Celular <u>Nº</u>

Anexo 02: Procedimiento de confiabilidad

Tabla 3

Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable programas de capacitación

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,907	18

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 4

Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Calidad de los Servicios Turísticos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,886	,892	18

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Anexo 03: Matriz de consistencia

Tesis: Programas de Capacitación y Calidad de los Servicios Turísticos de los Actores Locales en la Provincia de Pasco, 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?	Determinar la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.	Es alta la relación que existe entre los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.	Variable Independiente (X) Programas de Capacitación Planificación Ejecución Evaluación Variable Dependiente (Y) Calidad de los Servicios Turísticos Satisfacción del Cliente Capacidad de respuesta Eficiencia Operativa	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – correlacional MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Científico inductivo-deductivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental Transversal POBLACIÓN: 108 personas MUESTRA: 55 colaboradores TÉCNICA: Encuestas, INSTRUMENTOS: Cuestionario.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Cuál es la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?	Establecer la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.	Es alta la relación que existe entre planificación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.		
¿Cuál es la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?	Comprobar la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.	Es alta la relación que existe entre ejecución de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.		
¿Cuál es la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023?	Demostrar la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.	Es alta la relación que existe entre evaluación de los programas de capacitación y calidad de los servicios turísticos de los actores locales en la provincia de Pasco, 2023.		