



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO – SEDE LAMAS



**Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías
turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región**

San Martín

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración en Turismo**

AUTORES:

Jany Fiorela García García

Sonia Yudith Romero Roque

ASESORA:

Lic. Adm. Tur. Mg. Erika Patricia Chang Alva

Lamas – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO – SEDE LAMAS



**Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías
turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región
San Martín**

AUTORES:

Jany Fiorela García García

Sonia Yudith Romero Roque

Sustentada y aprobada el 29 de diciembre del 2020, por los siguientes jurados:

.....
Dr. Réniger Sousa Fernández

Presidente

.....
Lic. Tur. Mtro. Jesús Rodríguez Sánchez

Secretaria

.....
Lic. Tur. Mtro. Jessica Del Pilar Cabel Rabines

Vocal

.....
Lic. Adm. Tur. Erika Patricia Chang Alva

Asesora

Declaratoria de autenticidad

Jany Fiorela García García, con DNI N° 73239533, y **Sonia Yudith Romero Roque**, con DNI N° 71690013, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, autores de la tesis titulada: **Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 29 de diciembre del 2020.


.....
Bach. Jany Fiorela García García
DNI N° 73239533


.....
Bach. Sonia Yudith Romero Roque
DNI N° 71690013

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	GARCÍA GARCÍA JANY FIORELA	
Código de alumno :	129207	Teléfono:
Correo electrónico :	janyfiorelagarcia@gmail.com	DNI: 73239533

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Turismo

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín.
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

25 / 01 / 2021


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>Romero Roque Sonia Judith</i>	
Código de alumno : <i>728237</i>	Teléfono:
Correo electrónico : <i>rsoniajudith@gmail.com</i>	DNI: <i>71690013</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Turismo</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : <i>Influencia de la formación profesional en el Desempeño laboral de los guías Turísticos no autorizados del Distrito de Tarapoto - Provincia y Región San Martín.</i>
Año de publicación: <i>2020</i>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

25 / 01 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Dedico en primer lugar y por sobre todas las cosas a Dios todopoderoso por su infinita bondad en haberme permitido cumplir una de mis metas trazadas y llegar hasta esta parte del camino en mi formación profesional y por guardarme en todo momento, asimismo dedico a mi papá Percy por seguir brindándome su apoyo incondicional en mi formación académica y motivándome a seguir adelante con mi formación, a mi mamá Martha por brindarme su apoyo en todos los sentidos durante esta etapa importante de mi vida, por motivarme cuando me encontraba en momentos de cansancio y/o desmotivación y por los esfuerzos realizados para poder seguir y culminar mis estudios. A mi esposo David por su grata compañía, buen ánimo y motivación a terminar esta investigación y así lograr titularme como profesional. También a mis docentes desde los primeros hasta los últimos ciclos por inculcarme los conocimientos y prepararme para esta profesión apasionante del turismo.

Jany Fiorela García García

Dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta donde estoy. A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre que a pesar de nuestra distancia física siempre está apoyándome con sus consejos. A mi esposo Dante por su apoyo incondicional en todo momento y a mi hija Kahely por ser mi inspiración a superarme como profesional, como madre y como persona. A mis hermanos a quienes quiero mucho, quienes compartieron momentos significativos conmigo durante mi formación profesional y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mi compañera Jany porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta de poder titularnos profesionalmente.

Sonia Yudith Romero Roque.

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis primer lugar agradecemos a Dios y a nuestros padres por brindarnos todo su apoyo en nuestra formación académica.

A la Universidad Nacional de San Martín, escuela profesional de Administración en Turismo por ser nuestra alma mater y en donde pudimos concretar nuestra formación académica superior la misma que pudimos aplicar en el presente informe.

A nuestra Asesora de tesis, Mg. Erika Patricia Chang Alva por su apoyo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotras un ánimo para terminar este trabajo.

También nos gustaría agradecer a quienes fueron nuestros docentes por todo el proceso de enseñanza durante nuestra formación profesional, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docentes, por sus consejos y conocimientos que nos ayudaron a formarnos como personas y profesionales de valor.

De igual manera agradecer nuestros jurados de tesis Mg. Reninger Sousa, Mg. Jesús Rodríguez y Mg, Jessica Cabel por su tiempo y visión crítica a nuestro trabajo que nos ayudaron a mejorar y avanzar hacia la meta.

Asimismo, a los guías turísticos no autorizados por su disposición y tiempo brindado en colaborar con esta investigación durante el desempeño de sus funciones.

Son muchas las personas que han formado parte nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles tanto su amistad, sus consejos, su apoyo, ánimo y compañía en ese proceso de nuestras vidas.

Índice general

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
1.1. Antecedentes de la investigación	5
1.2. Bases teóricas.....	7
1.3. Definición de términos básicos	20
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1. Sistema de hipótesis.....	21
2.2. Sistema de variables.....	21
2.3. Objetivos.....	21
2.4. Operacionalización de variables	22
2.5. Tipo y nivel de investigación.....	22
2.6. Diseño de investigación	23
2.7. Población y muestra.....	23
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	24
2.10. Métodos.....	25
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1. Resultados.....	26
3.2. Discusión de resultados.....	31
3.3. Elaboración de una propuesta para motivar la certificación del guía turístico no autorizado de la región San Martín.....	34

CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS	42
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	43
Anexo 02: Instrumento de la variable I	44
Anexo 03: Instrumento de la variable II	45
Anexo 4: Base de datos del instrumento de la variable I.....	47
Anexo 4: Base de datos del instrumento de la variable II.....	52

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
Tabla 2. Formación profesional de los guías turísticos no autorizados.....	26
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados	27
Tabla 4. Componentes desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados	28
Tabla 5. Tabla cruzada formación profesional y desempeño laboral	29
Tabla 6. Prueba de Chi-Cuadrado.....	30
Tabla 7. Medidas simétricas	30

Resumen

La presente investigación titulada Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. Que consta del objetivo general, Determinar la influencia entre la formación profesional y desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. El estudio fue de tipo básica, a nivel explicativo, de diseño descriptivo correlacional causal no experimental, considerando una población de 40 guías turísticos no autorizados, siendo ellos mismos la muestra y empleando ficha de análisis documental y cuestionario de preguntas para conseguir la información. Los resultados demuestran que generalmente existe mayor formación superior universitaria completa, alcanzando un 50%, siguiéndole la formación superior técnica incompleta al 32%, luego la formación superior universitaria incompleta al 10% y por último la formación superior técnica completa al 8%, el nivel de desempeño es mayormente moderado al 43%, eficiente al 33% y deficiente al 25%. Finalmente, por la prueba de chi cuadrado se tiene una significancia asintótica bilateral de 0.028, siendo menor al margen de error, por este motivo se acepta la hipótesis de estudio, La formación profesional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.

Palabras clave: Formación profesional, desempeño laboral, guía, turismo.

Abstract

The present research entitled “Influence of professional training on the work performance of unauthorized tourist guides in the district of Tarapoto - province and region of San Martín” has as general objective to determine the influence between professional training and work performance of unauthorized tourist guides in the district of Tarapoto - province and region of San Martín. The study was of the basic type, with explanatory level, and non-experimental descriptive correlational causal design, considering a population of 40 unauthorized tourist guides, being themselves the sample and using form of documentary analysis and a questionnaire to obtain the information. The results show that in general there is more complete university higher education level, reaching 50%, followed by incomplete technical higher education with 32%, then incomplete university higher education with 10% and finally complete technical higher education with 8%, the level of performance is mostly moderate with 43%, efficient with 33% and deficient with 25%. Finally, the chi-square test has a bilateral asymptotic significance of 0.028, being less than the margin of error, for this reason the study hypothesis is accepted. The professional formation influences in a significant way the labor performance of the unauthorized tourist guides of the district of Tarapoto - province and region of San Martín.

Key words: Professional training, job performance, guide, tourism.



Introducción

El turismo es una de las actividades en las cuales el servicio ofrecido es valorado por las experiencias vividas tanto por el atractivo turístico como por la atención recibida, ya que, el turismo implica recibir servicios personalizados, es por ello que, es necesario que aquellos trabajadores que se encuentren involucrados en la prestación de servicios turísticos, en especial los que se encargan de orientar a los turistas en el conocimiento de los lugares turísticos, tengan una formación adecuada, teniendo los conocimientos y capacidades, la formación adecuada para dirigirse a los turistas con un trato adecuado y sobre todo, con los conocimientos necesarios que implica la orientación de un turista en un lugar del cual está interesado en conocer, así mismo, ya que, serán ellos los que hagan posible que los turistas puedan llegar a conectarse con los lugares, la cultura, la experiencia vivida, y las maravillas de un determinado territorio, en ese sentido, si los encargados de la orientación de turistas no poseen una formación adecuada y precisa podemos correr el riesgo de la insatisfacción del turista, poner en peligro nuestros resultados. En ese contexto cabe resaltar que formar puede resultar en muchos casos costoso, sin embargo, los beneficios de ello son importantes, a la magnitud que podría considerarse ello como una inversión (Business School, 2017).

En el plano internacional, se puede asociar a la problemática de la informalidad de los guías turísticos a la situación de Ecuador, se ha podido conocer que dentro de los retos que enfrenta el turismo frente a un sector globalizado, competitivo, y cambiante, es la formación en el turismo, ya que, se necesita que aquellos que hagan las veces de guías turísticos no autorizados formen competencias, las cuales puedan potenciar su formación profesional y/o práctica, ello en la medida que la obsolescencia de las competencias limita las metas del país de consolidar el turismo como una fuente importante de ingresos, todo lo cual, ha llevado a las autoridades a la preocupación de fortalecer la formación de competencias profesionales en el turismo (Intriago, Romero, & Pazmiño, 2016).

En el plano nacional, la problemática también se hace evidente en Perú, en donde una gran cantidad de trabajadores del sector turismo ejercen de manera informal, por tanto existen guías turísticos que al operar en la informalidad solo tienen estudios a nivel secundario, es por ello que, siendo tan importante que aquellos trabajadores encargados de orientar a los

turistas en sus visitas se encuentren capacitados para brindar un servicio de calidad que satisfaga la experiencia del turista, desde el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), se ha buscado otorgar certificaciones de competencias laborales, para buscar acreditar al ejercicio de tales funciones solo a quienes realmente se encuentren preparados para hacerlo. En ese mismo contexto, se declaró la necesidad que la formación profesional de turismo se encuentre a la vanguardia, que logre formar competencias tanto profesionales como personales que puedan impulsar el desarrollo de una de las actividades económicas más importantes para el Perú (Mendoza, 2016). En Perú, en el 2019 se realizaron 1959 fiscalizaciones a prestadores de servicios turísticos en todo el país, según lo cual se halló que subsiste una gran cantidad de guías turísticos que ejercen de manera informal, constituyéndose ello en una problemática para el desarrollo del sector turismo, ya que, impiden monitorear la calidad del servicio ofrecido y la integración de estrategias en el sector para promover la mayor demanda turista de los atractivos del país, por lo cual, es un tema de preocupación y constante trabajo por parte de las autoridades en materia de turismo para lograr formalizar a los guías turísticos, logrando en el 2019 incrementar el número de guías turísticos formales en un 8%, no obstante, aún es una tarea de largo aliento que requiere de un trabajo conjunto por parte de las autoridades (Gobierno del Perú, 2020).

A nivel local dentro de la región de San Martín, existe una gran variedad de recursos naturales provechosos para la actividad turística, los cuales tienen acogida por gran parte de los turistas nacionales y extranjeros, quienes acuden con el fin de conocer la naturaleza en todo su esplendor, mismos que, en gran parte de las ocasiones son atendidos por guía turísticos no autorizados, quienes pese a no contar con la acreditación para ejercer como guías, se desempeñan como tal y ofrecen sus servicios a los turistas visitantes, servicio que, en muchos de los casos se tornan deficientes y de media calidad, evidenciándose síntomas de una problemática en cuanto al desempeño de dichas personas que hacen las veces de guías turísticos, desde la manera de atender a los turistas, los comportamientos poco adecuados y con tino en algunos casos, hasta poco dominio y fluidez de otro idioma diferente al español, falta de capacidad para salvaguardar el patrimonio turístico, así como la escasez de conocimientos generales y especializados en temas primordiales para velar por la integridad y seguridad tanto de los turistas como del patrimonio, y conocimientos claves que diferencian a un guía empírico de un profesional, así mismo, en conversaciones informales con los turistas se conoció que algunos mostraban insatisfacción con la orientación recibida y la calidad del servicio.

Ahora bien, ello tiene como consecuencia que quienes hacen las veces de guías turísticos no autorizados están presentando un desempeño bajo o poco eficiente en sus prestaciones laborales, lo cual, según un breve análisis de las condiciones de formación conocidas de los mismos, se presume estaría ocurriendo por la carencia de la acreditación como guía oficial de turismo o guía autorizado, que mengua el desarrollo pleno de todas las actividades y funciones que pueden realizar, en ese sentido, al existir muchas personas que han culminado estudios a un nivel técnico o profesional, e incluso que vienen actualmente cursando sus estudios, ejercen de guías turísticos y no cuentan con la acreditación para ser considerados como tal, ya sea porque no dominan el inglés, o porque no completan o completaron sus estudios, o por problemas de índole personal, tales como la falta de dinero para iniciar trámites de acreditación, o presencia de problemas personales que limitan sus tiempos, en otras palabras, son personas que estudiaron pero carecen de la certificación correspondiente. De esa manera, al no tener la certificación que complementa su formación académica no se desarrollan a plenitud sus capacidades profesionales y laborales requeridas en el ejercicio de sus funciones para brindar un servicio de calidad y experiencias gratas a los turistas.

Por ende, se hace necesario realizar un estudio que pueda demostrar que la carencia de la acreditación de un guía turístico no autorizado como complemento indispensable a su formación académica, influye en el desarrollo pleno de las actividades y funciones afectando así a su desempeño, y mostrar evidencia que permita mejorar el panorama, e incluso ayudar a suplir las deficiencias que puedan presentar en el desempeño, de esa manera buscar que la participación en el mercado del turismo de aquellos guías turísticos no autorizados no llegue a afectar el turismo de la región, pudiendo dar impulso para que se refuercen las capacidades de éstos. Ello es importante, ya que, de seguir dicha situación podría ocasionar que los atractivos turísticos de la región pierdan a potenciales turistas y con ello frenar el desarrollo del turismo.

De acuerdo a la problemática presentada, se procedió a formular el problema de investigación que trató ¿De qué manera la formación profesional influye en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín?, de este problema planteado se derivó la formulación de las hipótesis, empezando por la alterna que consistió en H_1 : La formación profesional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. Y en su forma negativa se tuvo H_0 : La formación profesional no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos

no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. Seguidamente se plantearon los objetivos de investigación, empezando por el objetivo general que consistió en: Determinar la influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de formación profesional de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín; determinar el nivel desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín, y, elaborar una propuesta para motivar la certificación del guía turístico no autorizado de la región San Martín. Este estudio fue del tipo básica, en el cual el nivel fue explicativo o también conocido como una correlación causa-efecto, el diseño fue descriptivo correlacional-causal, la población y muestra fueron de 40 guías turísticos no autorizados, empleando como técnica de recojo de información al Análisis documental y la encuesta, con sus respectivos instrumentos la guía de análisis documental y el cuestionario.

Esta investigación estuvo estructurada en los siguientes capítulos.

CAPÍTULO I: Revisión bibliográfica.

En este capítulo se plasman las investigaciones encontradas en torno al tema investigado, estas investigaciones se encuentran en el ámbito internacional y nacional, de igual manera se plasman las teorías encontradas en relación a las variables estudiadas, ya que estas teorías permitieron su definición conceptual y definición operacional.

CAPÍTULO II: Material y métodos.

En este capítulo se encuentran plasmados el tipo, el nivel, el diseño de la investigación, la población y muestra, y las técnicas e instrumentos que se emplearon para su desarrollo.

CAPÍTULO III: Resultados y discusión.

En este capítulo se encuentran plasmados el desarrollo de cada uno de los objetivos que fueron planteados, dichos resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas, asimismo estos resultados serán discutidos con las conclusiones que arribaron otros autores.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Chiliquinga (2016), en su investigación titulada “*Formación profesional de los guías de turismo y su incidencia en el desarrollo turístico del Cantón de Atacames de la provincia de Esmeraldas*”. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Por ello se planteó como propósito de su investigación determinar la influencia de la formación profesional de guías de turismo en el desarrollo turístico del cantón Atacames de la provincia de Esmeraldas. En la cual se basó en una investigación de tipo exploratorio, descriptivo, explicativo y por asociación de variables, además contó con 114 personas a quienes aplicó un cuestionario para recabar información. Todo ello ayudó a que concluyese mencionando que cuando un guía de turismo ha recibido una educación profesional incide en la presencia de una actividad turística en el cantón Atacames, pues se considera que una adecuada formación profesional impacta positivamente y significativamente en su desempeño, y de esa manera en la calidad de servicio que brindan, atrayendo así a más turistas.

Auquilia y Pulla (2016), en su investigación titulada *Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional Cajas según el mercado turístico actual*. (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador. Para diagnosticar la asociación de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional y de las necesidades del mercado turístico actual. Los mismos que se trabajara en función al método cuantitativo y cualitativo. Su muestra estuvo conformada por 375 personas, aparte de ello empleó el uso de un fichaje de documentos y la observación directa. Concluyendo que, la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional se encuentra asociada significativamente. Además, se detectó que un porcentaje considerable de quienes hacen las veces de guías turísticos son estudiantes que se encuentran cursando estudios de turismo, existiendo otros que culminaron, pero ejercen de manera informal, de la misma forma, que las competencias de los profesionales turistas se hallaban en un nivel medio. Así mismo, se halló que, en la

mayoría de los casos los guías naturalistas solo ven a esta profesión como algo para generarles un ingreso extra lo que evidencia el poco profesionalismo por parte de ellos.

Santamaría (2015), en su investigación titulada *Evaluación del desempeño laboral de los egresados y graduados de la escuela de hotelería y turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en las organizaciones del sector turístico y hotelero del distrito metropolitano de Quito*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Cuenca – Ecuador. Cuyo objetivo se propuso determinar el impacto del desempeño laboral de los profesionales egresados y graduados de la EHT de la PUCE en las organizaciones del sector turístico y hotelero del Distrito Metropolitano de Quito. En su trabajo desarrollo una investigación documental. Donde señaló que evaluó a 57 personas mediante un cuestionario. Finalizando como su conclusión que hubo mejoras significativas en las empresas y en efecto estas se encuentran satisfechas y muy satisfechas con el desempeño de cada egresado de la EHT, pues esto se debe a las destrezas que presentan los egresados y graduados de la EHT de la PUCE.

A nivel nacional

Barrutia (2017), en su investigación titulada *Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. En cuanto a su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo. El tipo de investigación fue no experimental, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo comparativo. En cuanto a su muestra fueron 56 operadores turísticos y 380 turistas, para ello empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Concluyó que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo, ya que el nivel de satisfacción de los operadores locales de turismo se encuentra con un mayor porcentaje. Mientras que, los turistas no se encontraban muy satisfechos porque consideraban que el desempeño de los operadores turísticos no alcanzaba altos estándares de calidad, es decir, presentaban un nivel medio de desempeño

Romaní (2015), en su investigación titulada *Influencia de la gestión institucional en la formación profesional de los estudiantes de la carrera profesional ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015*. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú. Para establecer la relación entre la gestión institucional y la formación profesional de los estudiantes de la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015. Donde se adaptó a un método científico. Su muestra estuvo compuesta por 51 estudiantes. Empleó un cuestionario de escala tipo Likert para evaluar tanto la variable independiente y dependiente. De esta manera concluye la existencia una relación significativa entre la gestión institucional y la formación profesional de los estudiantes de la carrera profesional Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2015. Así mismo, se halló que gran parte de estudiantes ejercen labores de guías turísticos antes de culminar sus estudios, en ese sentido, muchos de los guías turísticos no han adquirido aún las habilidades integrales para desempeñarse.

1.2.Bases teóricas

Al redactar información con respecto a esta variable se verifico que existe poca información de años recientes, por lo que algunos autores que se presentaran son mucho más antiguos.

1.2.1. Formación profesional

La formación profesional puede entenderse como la formación de las personas en conocimientos, de acuerdo con Según la Asociación Nacional de Inspectores de Educación (2014) se entiende por aprendizaje profesional el esquema a través el cual desarrolla un país de manera organizada la formación para la atención a los requerimientos que la población mantiene y las empresas frente a sus colaboradores, asimismo se entiende como la relación entre la vida personal y profesional de las personas con las definiciones de aprendizajes adquiridos durante toda la etapa de su vida. Es decir, se entiende a la formación profesional como la enseñanza de aquellos conocimientos en una determinada rama para formar capacidades en los estudiantes.

Por su parte la Organización Internacional de Trabajo (2013) indica que la formación profesional hace alusión a una estrategia de orden primero al momento de

realizar los retos centralizados de las naciones con miras al mantenimiento y profundidad en los procedimientos de políticas sociales y económicas. La creación de modelos eficientes de políticas competentes para profesionales, que enlacen la educación con las formaciones no universitarias, las formaciones técnicas con el ingreso al mercado laboral, y dicho ingreso con los centros de labores, al mismo tiempo con los conocimientos que se adquieren durante la etapa de la vida. Para Casanova (2003) la formación profesional se entiende como un procedimiento que tiene como fin el descubrimiento y el desarrollo de las habilidades humanas para llevar una vida favorable y que genere beneficios. En relación con el mismo, quienes intervienen en actos formativos profesionales deben entender a manera individual o grupal lo que significan las condiciones laborales y sociales, e incidir en base a ello.

Mientras que, el Ministerio de Educación de España (2001), afirmaba que la formación profesional es la unión de los modos para adquirir conocimientos establecidos con el único fin de formarse tanto a nivel social y laboral en los centros de trabajo, incluyendo los niveles de clasificación introductorios al mercado laboral hasta las altas especializaciones. Se conforma por varias instituciones ya sean que pertenezcan al sector público y/o privado, especializados en la formación de modalidades integrales que de manera permanente se enfoquen en actividades para servir a la población en general y por el aprendizaje de los futuros profesionales. De esa manera, se puede entender a la formación profesional como aquella formación en conocimientos, habilidades y destrezas, a través de las cuales una entidad educadora busca desarrollar capacidades laborales en los estudiantes.

Objetivos de la formación profesional

Los objetivos de la formación profesional básicamente están centrados en el desarrollo de capacidades y habilidades para el ejercicio de una determinada formación, de manera más específica, Casanova (2003), señalaba que dentro de los principales objetivos de la formación profesional estarían los siguientes:

- Extender las formaciones generales y fundamentos de la ciencia, tecnología y relaciones sociales de los individuos, en base a los contextos técnicos y tecnológicos de los conocimientos específicos.

- Ahondar las formaciones básicas y fundamentales, con el objetivo de promover una enseñanza de calidad y beneficiar al seguimiento de manera voluntaria de los estudios regulares en los distintos niveles en las personas.
- Determinar, en las actividades de formación, el crecimiento de criterios técnicos profesionales, en definiciones tecnológicas y transferir conocimientos en distintas labores del mismo departamento profesional.
- Aportar la implementación de maneras de capacitación general o específica, para cumplir los requerimientos necesarios del mundo laboral (Casanova, 2003, p. 25).

Importancia de la formación profesional

En la actualidad la formación profesional ha alcanzado gran relevancia en la medida que, el mundo competitivo requiere de personas que se encuentren preparadas y capacitadas para enfrentar a un entorno cambiante, y los requerimientos que cada vez son mayores en la sociedad, en línea con ello, Gonzáles (2019) señalaba que la formación profesional es importante para la cualificación y recualificación de las personas a lo largo de su vida, adaptando sus capacidades a las demandas en de la sociedad en los diferentes campos de la misma, y las necesidades del sistema productivo; una adecuada formación profesional contribuye a la acreditación de las competencias profesionales de las personas y determinarlas como aptas para su desempeño laboral; promueve a los profesionales a tomar decisiones acertadas en el contexto socio laboral en el que se desempeñan; contribuye a establecer un sistema de cooperación con el entorno productivo sectorial, de modo tal que, extiende una cultura de formación permanente para estar preparados para tener un buen desempeño en áreas específicas. De esa manera, se entiende que la formación profesional, básicamente es importante para el desarrollo de las sociedades en diversos campos específicos, proveyendo de capital humano preparado para atender de la mejor manera cualquier demanda.

Importancia de una formación profesional de calidad

Es importante que la formación profesional brindada a las personas goce de calidad para que ésta sea apta a las demandas sociales, es así que, Cadena (2016) manifestaba que la calidad debe ser una característica fundamental e inseparable de toda educación, para ello es necesario que en primer lugar, se cuente con formadores preparados, los cuales

puedan dirigir adecuadamente los procesos de enseñanza y transmitirlos; es necesario que la formación profesional vaya de la mano con la investigación científica, el desarrollo tecnológico, vinculándose con la producción de bienes y servicios; impulsar una enseñanza con un seguimiento continuo, brindando asesoría formativa y complementaria, monitoreando la vocación y desarrollo de capacidades; actualizar constantemente los conocimientos en consonancia con la puesta en práctica de los mismos; y sobre todo, profundizar el vínculo con la sociedad, de modo tal que se implemente al cultura de rendición social de cuentas, a través de la cual el profesional desarrollo sus funciones de manera responsable, y buscando que cada una de ellas tenga un impacto positivo en el desarrollo de la sociedad. De esa manera, manifiesta que es necesario que los sistemas de formación gocen de calidad, ya que ello asegura profesionales íntegros y útiles para el desarrollo social.

Necesidad de la formación profesional complementaria

Es necesario que el profesional, pese al paso de los años, se mantenga actualizado ante los nuevos escenarios que se presentan dentro de su campo de acción y la sociedad misma, de esa manera, Llerena (2015) señalaba que la formación profesional implica una instrucción constante, lo cual supone desarrollar los conocimientos y habilidades esenciales para el ejercicio de una determinada profesión y prepararse para las responsabilidades de un puesto de trabajo en específico, no obstante, la formación no termina con la instrucción para garantizar el eficaz desempeño laboral una vez egresados de una institución, sino que, es necesaria la actualización de dicha instrucción en base al estado actual del desarrollo de la profesión, de ese modo se provee que el profesional se encuentre en condiciones para utilizar los conocimientos y habilidades necesarios para enfrentar cualquier desafío en su ámbito laboral. Para ello es necesario que el profesional pueda adquirir otros conocimientos que complementen su formación, que le sirvan como herramientas para ejercer de manera óptima sus funciones, y así poder asumir cualquier desafío y llevar a cabo con éxito la solución a cualquier problema que se presente. En ese sentido, se resalta la importancia de los estudios complementarios y constante actualización de conocimientos.

La formación profesional en el sistema educativo.

En los entornos educativos la formación profesional constituye la consolidación de los saberes para un desempeño profesional en una determinada rama, acorde con la

Asociación Nacional de Inspectores de Educación (2014), en una era de política distinta y con dimensiones de fuertes crisis de empleo, con una gran cantidad de pobladores jóvenes con necesidades de estudiar, desde el sistema educativo surge la necesidad de gestar una formación profesional que se encuentre acorde a los requerimientos de la sociedad y las necesidades formativas de los estudiantes, todo ello en el marco de las reformas educativas.

El papel de la formación profesional en el empleo

La formación profesional es sin duda muy importante para el ejercicio de un empleo, ya que, en la formación profesional como tal, los estudiantes adquieren las capacidades y conocimientos claves que luego deberán poner en práctica en sus centros de empleo, en ese contexto, Casanova (2003) señalaba que el papel de la formación profesional en el empleo está centrado en lo siguiente:

- Representa una estrategia para la promoción de las oportunidades equitativas para la accesibilidad de las mismas.
- La formación óptima de los colaboradores es esencial del desarrollo de la tecnología y la innovación, la adaptación de sistemas renovados de gestiones productivas y laborales, asimismo de todos los esfuerzos que logran que las empresas sean más productivas y competentes en el mundo laboral.
- Aumenta y renueva los niveles de las capacidades de los colaboradores para desempeñar sus funciones, es así que, generan un incremento en las oportunidades de conservar su empleo o de adquirir uno mejor, de la misma manera, ingresar a empleos con mejor remuneración y óptimas condiciones de trabajo.

Evaluación de la formación profesional

El Ministerio de Educación de España (2001), señala que, el aprendizaje profesional básicamente se destina a la construcción y mejoramiento de los niveles de capacidades de los individuos para realizar sus labores, mediante enseñanzas de formación que brinden la seguridad de adquirir las competencias eficaces que se requieren en los trabajos de alta competencia, con la denominación de empleos productivos. Así mismo, existen dos tipos de formación profesional, la formación técnica no universitaria y la formación profesional universitaria.

- **Formación técnica no universitaria.** Comprende el proceso de adquisición de conocimientos, misma que es producida prácticamente a través de las enseñanzas, tomando en cuenta la formación superior técnica incompleta y formación superior técnica completa.
- **Formación superior universitaria.** El aprendizaje profesional debe ser creada con parámetros contextualizados a nivel local o regional, actualizándose con conocimientos profesionales que derivan de una formación universitaria integral.

1.2.2. Desempeño laboral

Se entiendo como desempeño laboral a la realización de tareas en un campo de trabajo, es así que, para Chiavenato (2007), el desempeño laboral se trata de la ejecución de una actividad o la actitud que muestra con frecuencia a los representantes quienes son exigentes en cuanto al cumplimiento de los objetivos de su organización o establecimiento, tiene la facultad para ser evaluada dependiendo de las habilidades mostradas de manera individual. El desempeño de cada persona está sujeto por métodos para sus aptitudes, aprendizaje, inspiración en cada trabajo que normalmente aplica, permitiendo dar condiciones de trabajo y asegurar el compromiso de los objetivos propuestos por la organización hacia el Inicio de los ejercicios. Con respecto a la organización, debe garantizar un lugar de trabajo decente, de tal manera que los representantes puedan ser evaluados por la ejecución que presenten y sepan cuándo aplicar las revisiones más razonables.

Mientras que, desde el planteamiento de Hernández (2013), se considera al desempeño laboral como el efecto del esfuerzo de los colaboradores según las actividades, aptitudes y los resultados que muestra con el fin de lograr los propósitos y fines que persigue la organización; de modo que, estas acciones contribuyen de forma positiva o negativamente por lo que; es el resultado de después de cumplir con las labores asignadas, compromisos propios de cada uno de ellos según el área laboral que se encuentre. Así mismo, el nivel de desempeño laboral impacta en la calidad del servicio o producto ofrecido, lo que llega a ser crucial para lograr atraer a los clientes a través de la satisfacción con el servicio recibido, de modo tal que se ven cumplidos los objetivos organizacionales. Es así que, el desempeño laboral resultaría la realización de una determinada labor poniendo en marcha las capacidades, habilidades y destrezas que se poseen.

Evaluación del desempeño

Para evaluar el desempeño se necesita partir de determinados estándares que hagan posible valorar el nivel de ejecución de cada una de las labores asignadas, es así que, Dessler y Varela (2014) manifestaban que la evaluación del desempeño del personal, se valora y es determinada en base a parámetros establecidos para el puesto de trabajo. Así mismo destaca que evaluar el desempeño resulta útil ya que se puede retroalimentar aquellas capacidades deficientes y llegar incluso a premiar el desempeño, otorgando con ello motivación para desenvolverse de una manera mejor.

Por su parte Chiavenato (2007) sostenía que la evaluación de desempeño se trata de una evaluación que se realiza para cada individuo según la actividad que desarrolla según su puesto laboral y su habilidad que es útil para el trabajo que esté haciendo. Se dice que toda evaluación sirve para dar un incentivo o para calificar el valor, la excelencia y los caracteres de una persona. De esa manera, se infiere la utilidad de la evaluación de desempeño en los entornos laborales, ya que, deben ser vistas no como algo hostil para los trabajadores, sino, como una oportunidad para detectar el ritmo y destreza de la ejecución de los trabajadores y de esa manera asumir acciones estratégicas para propiciar cada vez un mejor desempeño.

Administración del desempeño

Administrar el desempeño es una labor que sugiere la puesta en marcha de un conjunto de acciones y recursos para realizar un seguimiento adecuado al desempeño de cada uno de los miembros del personal, de acuerdo con Dessler (2014), se concibe a la administración del desempeño como un procedimiento que se da a través de las organizaciones para asegurar que los esfuerzos de trabajo permitan lograr los objetivos propuestos a nivel institucional, incluyendo las actividades de los directivos que conceptualizan las estrategias y técnicas hacia los empleados, desarrollando sus capacidades y aptitudes, y evaluando constantemente su actuar frente al cumplimiento de los mismos. Posteriormente se otorga un beneficio cuando se haya satisfecho las necesidades de la organización y las metas personales del trabajador. Es así que, la administración del desempeño resulta una labor crucial y muy importante en toda organización, ya que va a gestionar el accionar del capital humano inherente en cada una de las actividades básicas a desarrollar.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Es indispensable que toda organización llegue a determinar el desempeño de su capital humano, además, para los trabajadores mismos resulta importante conocer si su desenvolvimiento es adecuado, ya que ello les permite poder desarrollar en el ámbito laboral. Según Mondy (2010), evaluar el desempeño trae consigo muchos beneficios para los trabajadores y para los directivos quienes manejan la organización, puesto que facilita construir un agradable ambiente laboral para el desarrollo normal de las actividades, teniendo en cuenta esto debemos saber que el clima laboral satisfactorio facilitara los logros que se esperan del desempeño. Es importante conocer que el análisis es un factor adicionado de la administración del desempeño y que debe estar evidenciada clara y directamente en los planes administrativos. Así mismo, el análisis del desempeño de los colaboradores debe realizarse de una manera adecuada bajo parámetros medibles, debiendo considerar dentro de ellos los siguientes:

- Resultados de las tareas; hace referencia al análisis de los productos que los colaboradores desarrollan en relación a sus labores que se emplean en dentro del centro de labores, teniendo en cuenta las actividades específicas que se ejecutan para el cumplimiento de las metas.
- Componentes personales; Se refiere a las actitudes de los colaboradores con respecto a las actividades que mantiene en su centro de labores, por lo mismo en el análisis de su desempeño es necesario considerar este aspecto puesto que son evidenciadas y se distinguen ante cualquier función que realice el empleado.
- Rasgos de la personalidad; hace referencia a las aptitudes que el colaborador manifiesta en relación al desempeño de sus labores, en otras palabras, realiza las actividades asignadas conforme a lo que se le indica, desarrollando un dominio eficaz en la misma.

De acuerdo con Chiavenato (2007) las ventajas para la organización que realiza la evaluación del desempeño se centran en el conocimiento de la actitud que manifiesta cada colaborador, conociendo los aportes que desarrollan de manera personal en las actividades o funciones que realicen, de esa manera se podrá determinar aquellas deficiencias en las cuales se puede trabajar mejoras, o bien aquellas destrezas que puede permitir la especialización e ciertas funciones, y con ello, una mayor satisfacción

laboral y crecimiento. Por ende, puede considerar la evaluación del desempeño como una oportunidad para complementar todas aquellas necesidades de los trabajadores y lograr una mayor eficiencia en su ejercicio laboral.

Importancia del adecuado desempeño laboral para las organizaciones

Para las empresas es primordial contar con recursos humanos que logren desempeñar de manera óptima sus funciones, y contribuir al logro de las metas empresariales, en ese sentido, Chiang & San Martín (2015) señalaban que, contar con personal que se desempeñe adecuada permite a la empresa que su política de trabajo de desarrollo de manera armoniosa, además, permite que la empresa pueda asumir nuevos retos del mercado, aprovechar al máximo y optimizar sus recursos disponibles, lograr las metas empresariales, maximizar su rentabilidad, a la vez que orienta el desempeño empresarial hacia la sostenibilidad, ello a partir de brindar servicios y/o productos con adecuados estándares de calidad, logrando satisfacer a los clientes. Es por ello que, el adecuado desempeño laboral dentro de una organización se hace fundamental, ya que es el esfuerzo del recurso activo de producción, por el cual logran materializarse todos los planes empresariales, el motor de la empresa, por ende, la evaluación del desempeño laboral, y capacitación se han constituido en la actualidad en herramientas fundamentales para orientar el adecuado desempeño empresarial. Lo señalado, indicaría que el desempeño laboral es el factor fundamental que determina el éxito empresarial.

Necesidades para mantener un adecuado desempeño laboral

Sin duda, para lograr que el personal tenga un adecuado desempeño laboral es importante que se ofrezca a los trabajadores adecuadas condiciones que les permitan desarrollar sus funciones, acorde con ello, González, Olivares, González, y Ramos (2014) manifestaban que para beneficiar el desempeño laboral es importante que las políticas existentes en la empresa detallen de manera clara los parámetros con los cuales deben desempeñarse los trabajadores, así como las reglas para la convivencia armónica, es necesario que el recurso material disponible con el que se cuenta se encuentre en condiciones óptimas para que permitan el desempeño de las funciones a través de ellos, al igual que las instalaciones, las cuales deben ser propicias para el tipo de labor a desempeñar, y brindar un soporte emocional a los trabajadores a través de una comunicación efectiva, el oportuno liderazgo, reconocimiento al desempeño, y dotación de sus beneficios y remuneraciones de una manera justa acorde con su desempeño.

Además, es primordial que se realice una constante evaluación del desempeño que tenga como finalidad primordial la retroalimentación, acompañamiento y capacitación los trabajadores, a fin de suplir sus deficiencias y necesidades de conocimiento para desempeñarse con mayor pericia. En ese sentido, se puede considerar que un adecuado desempeño laboral va de la mano con óptimas condiciones en el entorno laboral, y el constante acompañamiento de quienes hacen las veces del entorno directivo, quienes tendrán que propiciar oportunidades para el crecimiento y mejora de los trabajadores en sus labores.

Dimensión o parámetros para evaluar el desempeño de un trabajador

Los parámetros son esenciales al momento de evaluar el desempeño de un trabajador, es así que, de acuerdo con el Gobierno de Jalisco (2015) define que el desempeño laboral, es la actividad satisfactoria de los requerimientos del ser humano en el desarrollo de sus funciones, ya que dan una pauta para distinguir entre un oportuno desempeño y uno deficiente a través de parámetros que pueden ser valorados. Entre los principales parámetros se encuentran los siguientes:

- Amabilidad: Que muestra un trato cordial, benévolo.
- Honestidad: Este valor manifiesta la calidad de cada persona, se trata de la manera de cómo actuar y expresar de manera sincera y coherente.
- Conocimiento: Capacidad que tiene una persona con respecto a la información que posee.
- Atención: Que percibe una atención especial de determinadas cosas, empático
- Eficaz: Es la habilidad de lograr todo aquello que se aspira, al término del desarrollo de un acto.
- Discreto: Es aplicado al individuo que adopta una actividad prudente en diferentes escenarios, almacenar con recelo informaciones acerca de lo que sabe o piensa.
- Puntual: Que acude a un sitio en la hora indicada.
- Comunicación: Relación entre dos o más personas.
- Espíritu aventurero: Propone lugares de visita muy divertidos, fascinantes y que inclusive generan adrenalina para los turistas.
- Social: Cuando un individuo se relaciona con las demás personas y entabla una comunicación.

1.2.3. Marco legal en torno a la legislación peruana del guía turístico

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), el Decreto Supremo N°004-2019-MINCETUR es la normativa que a partir del 30 de junio del 2019 rige para orientar todo aquello referente al ejercicio de la labor del guía turístico en el país. Esta legislación se ha establecido con la finalidad de abordar cada una de las pautas necesarias para poder acreditar a los guías turísticos en actividades de guiado especializado, a partir de 21 artículos, en los cuales se contemplan tanto los requerimientos para obtener la certificación, como los órganos competentes, y todos aquellos temas concernientes a las actividades de guiado turístico, con lo cual, se puede aprobar el ejercicio como guía oficial turístico, el cual a partir de ello, puede prestar sus servicios oficialmente a través de una agencia de turismo o de manera independiente. De esa manera, los requisitos o proceder fundamentales que, a realizar para gestionar la obtención de la certificación de guía oficial de turismo, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- a. Los guías oficiales de turismo y licenciados en turismo, para poder prestar cualquiera de las actividades de asociadas a la guía turística, deben tener un título expedido por alguna de las instituciones educativas de educación superior que se encuentren oficialmente reconocidas; deberán solicitar al órgano competente su acreditación como guías oficiales de turismo especializados, presentando la copia de la acreditación de formación académica, copia de certificado de dominio del idioma extranjero por parte de una institución reconocida, y dos fotografías tamaño carnet.
- b. Los guías oficiales de turismo que pretendan prestar servicios en las actividades de guiado, y que ya estén inscritos en el Registro Nacional del MINCETUR, deben solicitar al órgano competente su acreditación como guía oficial de turismo especializado, para ello se debe presentar el número de constancia de pago por derecho de trámite, además de la copia de documentación que acredite la formación académica en actividades especializadas de guiado.
- c. En cuanto a los licenciados en turismo que pretendan brindar servicios en las actividades de guiado, el Colegio de Licenciados en Turismo es el órgano encargado de remitir copia del documento oficial que acredite formación académica en alguna de las actividades especializadas de guiado señaladas en la cual se pretende desempeñar.

Definición del guía turístico según la legislación vigente

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), se considera guía turístico a toda aquella persona natural que se encuentra acreditada con un título de guía oficial de turismo otorgado nombre de la nación, por institutos de educación superior tecnológica, escuelas educación superior tecnológica, institutos de educación superior, y centros de formación superior reconocidos oficialmente, ello luego de haber terminado y aprobado estudios basados en los requisitos que establece el Ministerio de Educación, además, debe estar inscrito al Registro nacional de MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo), lo cual, acredita a la persona para la realización de actividades especializadas orientadas a la prestación de información y guía turística, de modo tal que, se encargan de la atención personalizada los turistas para guiarlos en las visitas a lugares turísticos y todas aquellas actividades que se encuentren dentro de la práctica turista a un espacio considerado como patrimonio cultural o natural,

Funciones que debe cumplir un guía turístico según la legislación vigente

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), los guías turísticos, al prestar sus servicios a favor del turismo deben tener presente que ello implica cumplir con las siguientes funciones:

- d. Guiar, conducir, y brindar información en cuanto a las características de los servicios, los horarios, las actividades a desarrollar, referencias generales de los lugares a visitar, y brindar información útil para orientar y facilitar su permanencia en los lugares turísticos y la localidad.
- e. Comunicar a los turistas respecto a las reglas de comportamiento y temas de protección básica que deben conocer para salvaguardar su integridad física durante el circuito guiado.
- f. Brindar explicación sobre la manera en que se deben usar de los materiales que pudieran ser usados para desarrollar actividades turísticas específicas, y verificar si dichos materiales cumplen con las especificaciones técnicas requeridas y tienen las condiciones óptimas para ser usado, en caso contrario comunicarlo a los turistas, y, de ser el caso, solicitar a la dirección de la agencia de turismo su reemplazo.
- g. Analizar, evaluar y diseñar medidas preventivas y procedimientos necesarios para desarrollar antes, durante y después de prestar sus servicios, ello con la

finalidad de prevenir riesgos y determinar el accionar frente a escenarios de emergencia.

- h. Cuando se tengan entre los turistas a menores de edad se debe asegurar que tengan autorización de su tutor para participar de las actividades turísticas y cumplan con las condiciones exigidas para las actividades a desarrollar.
- i. Brindar atención personal a los turistas, orientándolos en todo momento, solamente delegar a otro la conducción en casos excepcionales.
- j. Vigilar la integridad y conservación del patrimonio natural y cultural, teniendo la obligación de comunicar a los actores competentes los casos de transgresión a las disposiciones legales vigentes por parte de los turistas.
- k. Cerciorarse que los turistas tengan la edad adecuada para realizar determinadas actividades especializadas de turismo.

Región San Martín

De acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú (2020), la región San Martín ocupa una superficie territorial de 51 253,31 Km², representando el 3.9% de la superficie total del país, encontrándose ubicada en la parte septentrional – oriental del país, está ubicada en la selva alta, limitando con el departamento de Amazonas por el norte, con Huánuco por el Sur, Loreto por el Este, y la Libertad por el Oeste. La región de San Martín está conformada por 10 provincias y un total de 77 distritos. Al 2020 se estima que su población alcanzaría aproximadamente 899 648 habitantes, representando con ello el 2,8 % de la población total del país, siendo sus provincias más pobladas San Martín con 218 074 habitantes, Moyobamba con 133 631 habitantes y Rioja con 131 651 habitantes. El clima que predomina es subtropical y tropical. Dentro de su economía se puede señalar que, al 2019 su valor agregado bruto (VAB) representó el 1.2% por ciento del total nacional, destacando actividades como la agricultura, ganadería, caza y silvicultura, el comercio, la manufactura y construcción.

Ciudad de Tarapoto

Tarapoto es una ciudad que fue fundada un 20 de agosto del año 1782 por el obispo español Baltazar Jaime Martínez de Compagnon y Bujanda bajo el nombre de Santa Cruz de los Motilones de Tarapoto, actualmente también se le conoce como la ciudad de las palmeras, y es la capital de la provincia de San Martín, se encuentra ubicada a

350 m.s.n.m., a orillas del río Shilcayo. Su población al 2020 es aproximadamente 161 296 habitantes, su clima es tropical y semitropical (Go2Perú, 2020).

1.3. Definición de términos básicos

1. **Formación profesional:** Se entiende por aprendizaje profesional el esquema a través el cual desarrolla un país de manera organizada la formación para la atención a los requerimientos que la población mantiene y las empresas frente a sus colaboradores, asimismo se entiende como la relación entre la vida personal y profesional de las personas con las definiciones de aprendizajes adquiridos durante toda la etapa de su vida (Asociación Nacional de Inspectores de Educación, ANIE, 2014)
2. **Desempeño laboral:** Se trata de la ejecución de una actividad o la actitud que muestra con frecuencia a los representantes quienes son exigentes en cuanto al cumplimiento de los objetivos de su organización o establecimiento, tiene la facultad para ser evaluada dependiendo de las habilidades mostradas de manera individual. El desempeño de cada persona está sujeto por métodos para sus aptitudes, aprendizaje, inspiración en cada trabajo que normalmente aplica, permitiendo dar condiciones de trabajo y asegurar el compromiso de los objetivos propuestos por la organización hacia el Inicio de los ejercicios. Con respecto a la organización, debe garantizar un lugar de trabajo decente, de tal manera que los representantes puedan ser evaluados por la ejecución que presenten y sepan cuándo aplicar las revisiones más razonables (Chiavenato, 2007).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de hipótesis

Hi: La formación profesional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.

Ho: La formación profesional no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.

2.2. Sistema de variables

Variable I : Formación profesional
Escala de medición : Nominal

Variable II : Desempeño laboral
Escala de medición : Ordinal

2.3 OBJETIVOS:

Objetivo General:

Determinar la influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de formación profesional de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.
3. Elaborar una propuesta de sensibilización para motivar la certificación del guía turístico no autorizado del distrito de Tarapoto.

2.4 Operacionalización de variables

Variable	Definición teórica	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Formación profesional	Ministerio de Educación de España (2001) El aprendizaje profesional básicamente se destina a la construcción y mejoramiento de los niveles de capacidad de los individuos para realizar sus labores, mediante enseñanzas de formación que brinden la seguridad de adquirir las competencias eficaces que se requieren en los trabajos de alta competencia, con la denominación de empleos productivos.	La medición de la variable será en base a lo expuesto por la teoría del autor antes mencionado, mismo que propone evaluar por medio de las dimensiones formación técnica no universitaria y formación superior universitaria.	Formación técnica no universitaria Formación superior universitaria	Formación superior técnica incompleta Formación superior técnica completa Formación superior universitaria incompleta Formación superior universitaria completa	Nominal
Desempeño laboral	Gobierno de Jalisco (2015) se define que el desempeño laboral, es la actividad satisfactoria de los requerimientos del ser humano en sus funciones, ya que dan una pauta para distinguir entre un oportuno desempeño y uno deficiente a través de parámetros que pueden ser valorados.	Respecto a la evaluación de la variable desempeño laboral, esta será analizada según lo señalado por el Gobierno de Jalisco en el año 2015, donde propone como única dimensión los parámetros a evaluar en el desempeño de un trabajador.	Parámetros a evaluar en el desempeño de un trabajador	Amabilidad Honestidad Conocimiento Atención Eficaz Discreto Puntual Comunicación Espíritu aventurero Social	Ordinal

Nota: Marco teórico de las variables

2.5 Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación: La investigación fue de tipo básica, ya que, se emplearon los procesos formales de la investigación científica para lograr llegar al conocimiento de los aspectos relevantes referentes a la problemática observada relacionada con los guías turísticos no autorizados y su desempeño laboral, de esa manera, a partir del

conocimiento generado, se pueda interpretar, explicar, desentrañar y dar a conocer la caracterización de una problemática en torno al desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto basado en el factor de la formación profesional.

Nivel de investigación: El nivel de investigación fue descriptivo – correlacional, ya que, al ser descriptivo ha pasmado sus objetivos específicos para caracterizar el nivel de formación profesional y el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados, es decir, se realiza una descripción de la situación problemática abordada y las variables en el contexto de análisis, permitiendo conocer aspectos claves de la formación profesional y el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados, mientras que, se realizó con nivel correlacional, puesto que, se ha desarrollado su objetivo general buscando determinar la relación entre la formación profesional y el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados, y de esa manera determinar la manera en que el comportamiento de una variable puede tener incidencia sobre la otra.

2.6 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que, no se realizó ninguna manipulación de las variables de estudio, ni en el contexto de estudio, ni sobre la muestra, de tal modo que los datos fueron recogidos de la manera natural y habitual conforme se presentaron.

2.7 Población y muestra

Población: La población estuvo conformada por guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto, que en su totalidad sumaron un total 40 guías turísticos no autorizados.

Muestra: La muestra se encuentra fundamentada en un muestreo no probabilístico, por conveniencia del investigador, de esa manera, al cumplir con el criterio de inclusión, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, por 40 guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto.

Estando dentro de la unidad informante, es decir quienes brindarán los datos referentes a la muestra se establecieron 10 turistas como criterio base para poder evaluar a cada guía turístico no autorizado, porque sería lo mínimo que se puede tomar para llevar a cabo una evaluación en la variable, haciendo un total de 400 turistas que evaluaron el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados durante sus servicios.

Criterios de inclusión: Se consideraron como miembros de la muestra a los o guías turísticos no autorizados con formación profesional como es el caso de técnico y universitario, que brindan sus servicios en la región San Martín.

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para recopilar los datos de la investigación ha sido la encuesta, de esa manera, se crearon dos cuestionarios para el análisis de las variables de estudio, en el caso de la variable formación profesional, se ha elaborado el cuestionario realizado fue más simple, puesto que, a través de este se indagaron puntualmente dos aspectos, la formación profesional de los guías turísticos no autorizados, en el cual se tiene cuatro opciones de respuesta: Formación superior técnica incompleta (1), formación superior técnica completa (2), formación superior universitaria incompleta (3), y formación superior universitaria completa (4), y el otro aspecto analizado fue el motivo por el cual no han logrado acreditarse los guías turísticos no autorizados, teniendo cuatro opciones de respuesta: Burocracia en su institución educativa que dificulta obtener su acreditación académica (1), falta de dominio idioma inglés (2), falta de estudios complementarios (3), y motivos personales (falta de tiempo, dinero, etc) (4). Este cuestionario fue aplicado a los 40 guías turísticos no autorizados conformantes de la muestra.

Mientras que, para la variable desempeño laboral, se elaboró un cuestionario que consta de 17 preguntas, en las cuales se abordan las dimensiones amabilidad, honestidad, conocimiento, atención, eficacia, discreción, puntualidad, comunicación, el espíritu aventurero, y el desempeño social; estando sus opciones de respuesta en escala Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

2.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para procesar y analizar los datos de la investigación, en primer lugar, se ordenaron los datos oportunamente de acuerdo con los indicadores de cada variable, para ello se hizo uso del programa Excel, de modo tal que se constituyó una base de datos, dicha base de datos fue ingresada luego al programa SPSS, en el cual se procesaron los datos a través de la estadística descriptiva, y a través de la prueba estadística Chi cuadrado, presentándose los resultados a través de tablas, dichos resultados numéricos, fueron interpretados haciendo uso del análisis descriptivo, y además a través del análisis inferencial, a partir del cual, se hizo posible evaluar y determinar la aceptación o no de

las hipótesis de investigación, y con ello, el logro de los objetivos de investigación. Así mismo, cabe señalar que para procesar los datos referentes al instrumento del desempeño laboral, se aplicó el cuestionario a 10 turistas por cada guías turístico no autorizado, es decir cada guía turístico no autorizado, fue evaluado acorde con la calificación que le otorgaron en el cuestionario 10 turistas que recibieron su servicio de guiado, de modo tal que con esos datos se dio una valoración, sacando un promedio de el puntaje asignado para cada una de las preguntas, y otorgando un valor final de desempeño laboral, es decir, de cada 10 turistas, se estableció la valoración de desempeño para cada uno de los 40 guías turísticos no autorizados de la muestra.

2.10 Métodos

El método tomado en consideración para esta investigación fue el método inductivo, porque el trabajo partió por el desarrollo de los objetivos específicos hasta culminar en el objetivo general. Así mismo, se hizo uso del análisis descriptivo e inferencial. Los cuales permitieron interpretar los resultados acordes con las variables analizadas, y poder derivar en conclusiones.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Determinar el nivel de formación profesional de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto- Provincia y Región San Martín.

Tabla 1

Formación profesional de los guías turísticos no autorizados

Descripción	F	%
Formación superior técnica incompleta	13	32%
Formación superior técnica completa	3	8%
Formación superior universitaria incompleta	4	10%
Formación superior universitaria completa	20	50%

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos a partir de la guía de análisis documental

Interpretación

Según la tabla mostrada se evidencia que la formación profesional de los guías turísticos no autorizados ha alcanzado en su mayoría con un 50% una formación superior universitaria completa; mientras tanto el 32% poseen una formación técnica incompleta, seguidamente un 10% poseen una formación universitaria incompleta, y finalmente el 8% cuentan con una formación superior técnica completa. Estos resultados obtenidos se logran interpretar que mucho de los trabajadores que son guías turísticos no autorizados brindan sus servicios de acuerdo a su capacidad para desempeñarse y que no todos tienen sus estudios culminados satisfactoriamente.

Tabla 2

Motivo por el cual no cuenta actualmente con el título o acreditación de guía oficial de turismo

Descripción	F	%
Burocracia en su institución educativa que dificulta obtener su acreditación académica	4	10%
Falta de dominio idioma inglés	12	30%
Falta de estudios complementarios	17	43%
Motivos personales (Falta de tiempo, dinero, etc.)	7	18%
Total	40	100%

Interpretación

Según la tabla los motivos por los cuales los participantes de la muestra no han logrado acreditarse como guías oficiales de turismo, evidenciándose que el 43%, es decir la mayoría de la muestra, no han podido obtener la certificación por falta de estudios complementarios, un 30% de la muestra indicó que el motivo estaría asociado a la falta de dominio del idioma inglés, un 18% se asocia con motivos personales, tales como falta de tiempo, dinero, etc, para poder completar los requerimientos e iniciar el proceso de acreditación, finalmente, un 10% señalaba que lo que ha dificultado ha sido la burocracia de su casa de estudios.

3.1.2. Determinar el nivel desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto- Provincia y Región San Martín.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados

	Desde	Hasta	f	%
Deficiente	17	39	10	25%
Moderado	40	62	17	43%
Eficiente	63	86	13	33%
Total			40	100%

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos a partir del cuestionario

Interpretación

Según la tabla mostrada se evidencia que el nivel de desempeño laboral que tienen los guías turísticos no autorizados es moderado en un 43%, ya que estos regularmente han mostrado ser amables y cordiales con los turistas, también esto suma a ciertos conocimientos que son primordiales para que puedan desempeñarse en su labor y que les permitan ser eficaces, ya que muchas veces ellos pueden ser muy atentos, pero que a veces tienden a carecer de un adecuado o buen contacto social. Otros resultados evidenciados son deficientes en un 25% y eficiente en un 33%.

Tabla4*Componentes desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados*

	Amabilidad		Honestidad		Conocimiento		Atención		Eficaz		Discretos		Puntual		Comunicación		Espíritu aventurero		Social	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	14	35%	15	26%	8	20%	10	25%	9	23%	12	30%	8	20%	7	18%	11	28%	6	15%
Moderado	15	38%	10	25%	15	38%	26	65%	18	45%	25	63%	21	53%	25	63%	19	48%	14	35%
Eficiente	11	28%	15	38%	17	43%	4	10%	13	33%	3	8%	11	28%	8	20%	10	25%	20	50%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos a partir del cuestionario.

Interpretación

En función a la presente tabla se puede comprobar el indicador que predominó fue la atención que viene brindando los guías turísticos no autorizados; determinado así un nivel moderado del 65%. De igual forma la discreción y la comunicación registraron resultados similares del 63%; pues este resultado se ve reflejado prácticamente porque solo a veces se brinda la información necesaria al turista a través de un lenguaje apropiado y sobre todo entendible. Por otra parte, el 53% incurrió a un nivel moderado en la puntualidad. Con todo este se puede comprobar que los guías turísticos no autorizados vienen desarrollan competencias que de un nivel modera a eficiente.

3.1.3. Determinar la influencia entre la formación profesional y desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto-provincia y región San Martín.

Tabla 5

Tabla cruzada formación profesional y desempeño laboral

		Formación profesional				Total	
		Formación superior técnica completa	Formación superior técnica incompleta	Formación superior universitaria completa	Formación superior universitaria incompleta		
Desempeño laboral	Deficiente	Recuento	0	4	3	3	10
		% del total	0.0%	10.0%	7.5%	7.5%	25.0%
	Eficiente	Recuento	3	3	6	1	13
		% del total	7.5%	7.5%	15.0%	2.5%	32.5%
	Moderado	Recuento	0	6	11	0	17
		% del total	0.0%	15.0%	27.5%	0.0%	42.5%
Total	Recuento	3	13	20	4	40	
	% del total	7.5%	32.5%	50.0%	10.0%	100.0%	

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos a partir de la guía de análisis documental.

Interpretación

En la presente tabla se evidencia que del 100% de los guías turísticos no autorizados, el 42.5% determinaron un nivel de desempeño laboral moderado, asimismo el 27.5% llegó a responder a una formación superior universitaria donde solo el 15% fue superior técnica completa. Por otra parte, el 32.5% incurrió a un desempeño eficiente predominando los guías turísticos no autorizados de universidad completa, esto se comprende que las personas que mayormente cuentan con alta preparación teórico y práctico vienen cumpliendo adecuadamente sus funciones por lo que mostraron ser más eficientes en el desempeño de sus funciones.

Tabla 6
Prueba de Chi-Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,143 ^a	6	0.028
Razón de verosimilitud	15.054	6	0.020
N de casos válidos	40		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75.

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos a partir del cuestionario y la guía de análisis documental

Interpretación

Según la presente tabla se evidencia que se tiene una Significación asintótica bilateral menor al 0,05, por lo tanto se afirma de la existencia de una relación significativa de la formación profesional y el desempeño laboral, de tal forma si una variable se modifica con la otra también ocurrirá lo mismo porque están relacionadas, por lo tanto se llega a aceptar la hipótesis de investigación: La formación profesional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.

Tabla 7
Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	0.511	0.028
N de casos válidos	40	

Fuente: Procesamiento de los datos obtenidos a partir del cuestionario y la guía de análisis documental

Interpretación

En la presente tabla se observa que se obtuvo un coeficiente de contingencia de 0.511, lo que significa que la relación es positiva moderada, es por ello que la formación profesional se relaciona significativamente a nivel medio con el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados.

3.2. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación han sido contrastados con los trabajos previos realizados, de modo tal que se pueda conocer si los resultados alcanzados por la investigación son discordantes o se encuentran en similitud con los de otros estudios, lo cual se muestra a continuación.

En torno al objetivo general los resultados indicaron que, luego de aplicación de la prueba estadística de Chi cuadrado, la formación profesional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. Este resultado puede contrastarse con estudios tales como los de Chiliquina (2016) quien en su investigación señalaba que una adecuada formación profesional de los guías de turistas impacta positivamente y significativamente en su desempeño, y de esa manera en la calidad de servicio que brindan. Así mismo, Auquilia y Pulla (2016) en su investigación realizada llegaron a determinar que la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional Cajas se encuentra asociada significativamente. Así mismo, Casanova (2003), indicaba que la formación profesional se asociaría con el desempeño en los puestos de trabajo, de manera que, una adecuada formación profesional permitiría incrementar las capacidades para desempeñar funciones laborales, y posibilitar un trabajo digno y duradero. De esta manera, las investigaciones citadas respaldan los resultados referentes al objetivo principal de la investigación, la última investigación desde un plano teórico, en el que considera a la formación profesional como la clave para orientar y formar las capacidades profesionales de una persona y con ello asegurar un adecuado desempeño laboral, ello, en el contexto en el que la educación ha tomado un papel fundamental, mientras que, los demás antecedentes citados, pueden haber derivado en conclusiones similares ya que, se realizaron en torno a una muestra que considera también a guías turísticos, con algunas deficiencias en su formación profesional, estudios aún inconclusos en algunos casos, y desempeño de labores, como es de esperarse, muy cercanas a las desempeñadas por los del presente estudio. Es así que, todo este sustento da solidez al hallazgo de influencia significativa de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados.

Otro de los hallazgos del presente estudio establecía que, la formación profesional de los guías turísticos no autorizados ha alcanzado en su mayoría, con un 50%, una formación superior universitaria completa, mientras tanto, el 32% poseen una formación técnica incompleta, seguidamente un 10% poseen una formación universitaria incompleta, y finalmente el 8%. Mientras que, del total de los guías turísticos no autorizados, se halló que dentro de los motivos por el cual no se encuentran actualmente con el título o acreditación de guía turístico, en el 43% obedece a la falta de estudios complementarios, en el 30% la falta de dominio del idioma inglés, en el 18% motivos personales como la falta de tiempo, dinero, etc, y en el 10% la burocracia en su institución educativa que dificulta obtener su acreditación académica. Este resultado se contrasta con investigaciones tales como las de Romaní (2015), quien señalaba que, existen un gran porcentaje de guías turísticos que ejercen como tal sin culminar sus estudios, en ese sentido, muchos de los guías turísticos no han adquirido aún las habilidades integrales para desempeñarse, de este resultado, se infiere que éstos tampoco se encuentran acreditados oficialmente como guías turísticos ya que, aún no han completado su formación académica y complementaria necesaria para ejercer, por ende este resultado está en línea con lo hallado en la presente investigación. Así también, el estudio de Auquilia y Pulla (2016), llegó a detectar que un porcentaje considerable de quienes hacen las veces de guías turísticos son estudiantes que se encuentran cursando estudios de turismo, y, además, existen otros que culminaron pero que se encuentran ejerciendo sus funciones de manera informal, es así que, en este estudio antecedente los resultados se asemejan a los de la presente investigación, ya que, el ejercer de manera informal la guía turística es equivalente a ejercer sin disponer de una acreditación, así mismo, el estar aun estudiando imposibilita que los guías turísticos ya dispongan de los conocimientos complementarios necesarios para ejercer la guía turística de manera adecuada y avalada por la legislación, de allí se infiere que ambos escenarios, es decir, del antecedente citado y de la presente investigación, presentan dentro del turismo deficiencias en la formación integral de quienes hacen las veces de guías turísticos. Por otro lado, Romaní (2015), señalaba que la gestión institucional tiene incidencia en la formación profesional de estudiantes de turismo, por ende, se puede inferir a partir de ello la correspondencia con el resultado de la presente investigación, ya que, dentro de los hallazgos de la falta de acreditación de los guías turísticos, figura la burocracia de la parte administrativa de la institución educativa, por ende, se puede decir, que en

ese sentido, ambos hallazgos encuentran que es importante el apoyo institucional para una adecuada formación profesional de los guías turísticos, así mismo, este estudio también indica que, dentro de las personas que se desempeñan como guías turísticos, existen algunos que ejercen sin culminar su formación y desarrollar plenamente sus capacidades. Lo cual hace posible inferir que en ambos estudios las realidades analizadas destacan la existencia de guías turísticos que no se encuentran capacitados ni autorizados oficialmente para ejercer sus labores, no obstante, ofrecen sus servicios. Así mismo, este hallazgo evidencia una situación que va en contra de lo que indica el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), organismo que señala que las actividades de guía turística deben ser ejercidas de manera oficial por aquellos profesionales en la materia, que cuentan con certificación académica, y estudios complementarios, además de cumplir con trámites administrativos, que les permitan acreditar de manera oficial la prestación de sus servicios, y no deberían ejercer si no cumplen con todo ello.

Por otro lado, otro resultado del presente estudio indicó que, el nivel de desempeño laboral que tienen los guías turísticos no autorizados es moderado en un 43%, es decir, la mayoría de los guías turísticos no autorizados tienen un nivel moderado de desempeño laboral, ello en la medida que, no mostraban las destrezas y conocimientos necesarios para prestar el servicio. Este resultado puede ser contrastado, y guarda similitud con los estudios tales como el de Barrutia (2017), en el que se señalaba que los turistas no se encontraban muy satisfechos porque consideraban que el desempeño de los operadores turísticos no alcanzaba altos estándares de calidad, calificando el desempeño de los guías en un nivel medio. Otra investigación es la de Montoya (2016), quien analizó el desempeño de un grupo de los operadores turísticos en contraste con las destrezas que deben poseer, hallándose que ejercían un nivel medio de desempeño. Por otro lado, está la investigación de Auquilia y Pulla (2016), una valoración media del desempeño laboral de los operadores turísticos al ofrecer sus servicios a los turistas. En ese sentido, se puede considerar que los estudios citados en relación con el presente hallazgo de la investigación, tienen similitud en la medida que, se abordan contextos similares en los que los guías turísticos se desempeñan sin haber complementado su formación y sin estar debidamente autorizados para ejercer sus labores de manera formal, lo cual implicaría la falta de maduración óptima de sus capacidades laborales para brindar sus servicios, lo cual derivaría en un servicio de

menor calidad que no llega a satisfacer a los turistas, esto a su vez, se refuerza con el estudio de Hernández (2013), quien señalaba que, el nivel de desempeño laboral impacta en la calidad del servicio o producto ofrecido, lo que llega a ser crucial para lograr atraer a los clientes a través de la satisfacción con el servicio recibido, de modo tal que se ven cumplidos los objetivos organizacionales, por ende, ello evidencia que la moderada satisfacción de los turistas con el desempeño en sus servicios recibidos de los guías turísticos no autorizados de la muestra del presente estudio, sería una constante asociada con ciertas deficiencias en sus capacidades laborales.

3.3. Elaboración de una propuesta para motivar la acreditación del guía turístico no autorizado del distrito de Tarapoto.

Objetivo

El objetivo de la propuesta es orientar a los guías turísticos no autorizados a optar por formalizarse y de esa manera proceder a la obtención de su certificación para ejercer su labor bajo los estándares y requerimientos oficiales dentro del país para brindar servicios turísticos en el país.

Justificación

La realización de la propuesta se justifica en el sentido que, se ha hallado en la investigación la existencia de guías turísticos que desempeñan labores sin contar con la capacitación adecuada para cumplir con los requisitos fundamentales y brindar un adecuado servicio en el guiado a los turistas, razón por la que, los turistas han valorado como deficientes algunas de las capacidades y labores fundamentales en los servicios que vienen brindándose en la localidad de Tarapoto, lo cual perjudica al turismo de la región, y es necesario abordar desde los inicios de la problemática, por lo cual, se plantea iniciar con la motivación y orientación basada en los beneficios, sobre los guías turísticos, para lograr que éstos puedan buscar certificarse y avanzar desde allí a la solución de la problemática.

Actividades estratégicas

La propuesta estará conformada por un conjunto de actividades con las cuales se busca alcanzar los objetivos de la propuesta, las cuales se presentan a continuación:

- a)** Realizar campañas para detectar a los guías turísticos no autorizados: Con esto se pretende detectar a los guías turísticos no autorizados y poder emprender con ellos cada una de las actividades para orientarlos a la formalización. Para lograr esta actividad, se emprenderán las siguientes acciones estratégicas:
- i. Coordinar en conjunto con la municipalidad y autoridades competentes del sector turismo para la realización de visitas inopinadas a los lugares turísticos y sitios en donde se puedan ubicar a los guías turistas no autorizados.
 - ii. Brindar material informativo a los guías turísticos no autorizados invitándolos a participar de charlas y talleres que se abordarán en la propuesta.
- b)** Sensibilizar a los guías turísticos no autorizados de Tarapoto sobre la problemática suscitada a partir de la informalidad en la prestación de los servicios de guiado turístico:
- i. Realizar charlas sobre el problema que genera en el sector turismo la falta de certificación de los guías turísticos.
 - ii. Brindar material informativo referente a la necesidad de la formalización del turismo y sus servidores en el país.
- c)** Concientizar a los guías turísticos no autorizados de Tarapoto sobre la importancia y beneficios de ser guías oficiales de turismo:
- i. Realizar charlas sobre el tema de la importancia de la formalización del turismo y los guías turísticos para la región y el país.
 - ii. Realizar charlas sobre los beneficios que trae a los guías turísticos la certificación y por ende formalización de su labor.
 - iv. Brindar material informativo a los guías turísticos no autorizados sobre los beneficios de estar certificados para ejercer su labor.
- d)** Brindar a los guías turísticos no autorizados la información sobre el procedimiento para recibir la certificación y convertirse en guías formales:

- i. Realizar charlas referentes a los requisitos que deben tener para poder certificarse oficialmente y los procedimientos a seguir.
- ii. Brindar asesoría a aquellos guías turísticos que no cumplan con los requisitos para orientarlos en cómo pueden lograr cumplir con cada uno de ellos.

Plan de acción de la propuesta

Acción estratégica	Recursos
Coordinar en conjunto con la municipalidad y autoridades competentes del sector turismo para la realización de visitas inopinadas a los lugares turísticos y sitios en donde se puedan ubicar a los guías turistas no autorizados.	Humano
Brindar material informativo a los guías turísticos no autorizados invitándolos a participar de charlas y talleres que se abordarán en la propuesta.	Materiales
Realizar charlas sobre el problema que genera en el sector turismo la falta de certificación de los guías turísticos.	Humano
Brindar material informativo referente a la necesidad de la formalización del turismo y sus servidores en el país.	Materiales
Realizar charlas sobre el tema de la importancia de la formalización del turismo y los guías turísticos para la región y el país.	Humano
Realizar charlas sobre los beneficios que trae a los guías turísticos la acreditación y por ende formalización de su labor.	Humano
Brindar material informativo a los guías turísticos no autorizados sobre los beneficios de estar acreditados para ejercer su labor	Materiales
Realizar charlas referentes a los requisitos que deben tener para poder acreditarse oficialmente y los procedimientos a seguir.	Humano
Brindar asesoría a aquellos guías turísticos que no cumplan con los requisitos para orientarlos en cómo pueden lograr cumplir con cada uno de ellos.	Humano

La propuesta plantea desarrollar las actividades de manera programada y continua por un lapso de 6 meses, luego de los cuales se deberá realizar un balance de lo logrado y la estimación de los posibles factores que pudieran haber limitado mejores resultados, en base a lo cual poder replantear mejoras en las acciones estratégicas.

CONCLUSIONES

1. Según los resultados de la prueba de Chi cuadrado se logró determinar la relación entre la formación profesional y desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín, encontrando una significancia asintótica bilateral de 0.028, siendo menor al margen de error, por este motivo se acepta la hipótesis de estudio, también el coeficiente de contingencia de las medidas simétricas fue de 0.511 indicando una relación media, en base a ello se pudo demostrar que la formación profesional, influye en el desempeño laboral.
2. Se pudo determinar que la formación profesional de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto, generalmente es una formación superior universitaria completa, alcanzando un 50%, siguiéndole la formación superior técnica incompleta al 32%, luego la formación superior universitaria incompleta al 10% y por último la formación superior técnica completa al 8%. Así mismo, del total de los guías turísticos no autorizados, se halló que dentro de los motivos por el cual no se encuentran actualmente con acreditación de guía oficial de turismo, en el 43% obedece a la falta de estudios complementarios, en el 30% la falta de dominio del idioma inglés, en el 18% motivos personales como la falta de tiempo, dinero, etc., y en el 10% la burocracia en su institución educativa.
3. El nivel de desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto, fue moderado alcanzando un 43%, eficiente un 33% y deficiente al 25%. Es decir, se considera que los guías turísticos no autorizados no alcanzan altos niveles de desempeño laboral a razón que no han logrado manifestar adecuadamente los parámetros evaluados para considerar su desempeño con alto nivel de eficiencia y calidad.
4. Finalmente, se realizó una propuesta de sensibilización para motivar la acreditación del guía turístico no autorizado, la cual fue efectuada proponiendo una serie de acciones estratégicas para sensibilizar, concientizar, motivar y orientar hacia el cumplimiento de los requisitos necesarios para poder acreditarse como guías oficiales de turismo y ejercer de manera formal sus funciones, de esa manera, se espera apoyar en la formalización del turismo en la región a partir de la formalización de los guías turísticos, apoyado por las mejores condiciones laborales y formativas que implica un trabajo formal.

RECOMENDACIONES

1. En referencia al objetivo general que halló la influencia significativa de la formación profesional y el desempeño laboral, es recomendación para las casas de estudios vigilar la formación de sus alumnos para adaptar sus contenidos curriculares a las necesidades del turismo en la región y el país. Así mismo, se recomienda a las autoridades locales trabajar en conjunto las agencias de turismo y las casas de formación superior, para coordinar una serie de programas orientados a capacitar a los guías turísticos no autorizados, y promocionar el potencial turístico de la región.
2. Es recomendable para las autoridades encargadas de gestionar el sector turismo en la región, planificar una serie de eventos formativos través de medios digitales y presenciales, con certificaciones de capacitaciones a los guías turísticos no autorizados, de esa manera, poder asegurar que se complemente su formación profesional y tengan las capacidades y conocimientos oportunos en su labor, además, coordinar con ellos las acciones estratégicas para difundir el turismo de la región y de aquellos lugares menos explotados.
3. Se recomienda a las autoridades locales y agencias de turismo evaluar de manera adecuada las capacidades de los guías turísticos no autorizados de la región de manera constante, de esa manera se podrá determinar si están aptos para desempeñar y brindar experiencias gratas a los turistas, a la vez que atraigan el turismo en la región. Además, a los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto, inscribirse en todo tipo de capacitaciones relacionadas con el desarrollo de sus habilidades dentro de su labor, de modo tal que puedan tener un mejor desempeño.
4. Finalmente, se considera a las agencias de turismo, autoridades locales, y autoridades competentes en el sector, a tomar en cuenta la propuesta brindada, a partir de la cual se pueda iniciar la planificación de un trabajo conjunto para dar mayor realce al turismo de la región, lograr que los turistas se sientan más satisfechos y recomienden el turismo, además de poder explotar los recursos turísticos, y lograr realzar a aquellos que en la actualidad se encuentran abandonados, para lo cual, se hace indispensable comenzar con la formalización de los guías turísticos y así monitorear que su trabajo se desempeñe en concordancia con los objetivos del sector turístico de la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Nacional de Inspectores de Educación. (2014). *La evolución de la formación profesional en España*. España: Congreso de Sevilla. Obtenido de http://www.anie-anies.es/wp-content/uploads/2014/06/La_evolucion_de_la_formacion_profesional1.pdf
- Auquilla, P., & Pulla, A. (2016). *Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual*. Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24188/1/Tesis.pdf>
- Barrutia, N. (2017). *Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3459/3/barrutia_mnr.pdf
- Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones*. Montevideo: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.oei.es/historico/etp/formacion_profesional_relaciones_laborales.pdf
- Chen, S. (2014). Turismo en el pacífico costarricense: Un análisis de la oferta y demanda. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*, XV(2), 69-108. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/439/43932152003.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los derechos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: The McGraw-Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiliquinga, M. (2016). *Informe final de graduación o titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo y Hotelería*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23261/1/Tesis%20Final-Mayra%20Chiliuinga.pdf>

- Del Vigna, L. (2014). *El Turismo de Naturaleza en Brasil*. Obtenido de <https://latinamerica.wtm.com/es/Blogs/El-Turismo-de-Naturaleza-en-Brasil/>
- Dessler, G., & Valera, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: PEARSON EDUCACION. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2014/AMD-RRHH/05.pdf>
- Educaweb. (12 de diciembre de 2017). *La orientación, clave para alcanzar la excelencia en la Formación Profesional*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2017/12/21/orientacion-clave-alcanzar-excelencia-formacion-profesional-16246/>
- Gobierno de Jalisco. (2015). *4 Parámetros para medir el desempeño laboral del empleado*. México: Concepción De Buenos Aires Jalisco. Obtenido de <https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/PARAMENTROS%20PARA%20MEDIR%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20PROM%20ECONOMICA%20Y%20UNIDAD%20DE%20TRANSPARENCIA.pdf>
- Hernández, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista de la Universidad Autónoma de México*, I(1), 1-13. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.23.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Guía para el cumplimiento de la Meta 38 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2017*. Lima: Dirección General de Estrategia Turística. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/Meta38/documentos/guia_de_cumplimiento_38.pdf
- Ministerio de Educación de España. (2001). *Formación Profesional Materiales de trabajo para la formulación de un Acuerdo Marco*. España. Obtenido de <http://www.oei.es/historico/eduytrabajo2/FPDefinitivo.PDF>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: PEARSON EDUCACION. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación.

Romaní, A. (2015). *Influencia de la gestión institucional en la -formación profesional de los estudiantes de la carrera profesional ecoturismo de la universidad nacional amazónica de madre de dios, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación, Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/396/TM%202694%20R1.pdf?sequence=1>

Santamaría, D. (2015). *Evaluación del desempeño laboral de los egresados y graduados de la escuela de hotelería y turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en las organizaciones del sector turístico y hotelero del distrito metropolitano de Quito*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8676/TESIS%20FINAL%20DANIEL.pdf;sequence=1>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
“Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín”	¿De qué manera la formación profesional influye en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín?	Determinar la influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.	Hi: La formación profesional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.	Formación profesional	Formación técnica no universitaria	Formación superior técnica incompleta	Análisis documental
		Formación superior técnica completa					
		Formación superior universitaria			Formación superior universitaria incompleta		
		Formación superior universitaria completa					
		Desempeño laboral	H0: La formación profesional no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.	Determinar el nivel de formación profesional de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.	Parámetros a evaluar en el desempeño de un trabajador	Amabilidad	Encuesta
				Determinar el nivel de desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.		Honestidad	
				Determinar el nivel de desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín.		Conocimiento	
				Elaborar una propuesta para motivar la certificación del guía turístico no autorizado de la región San Martín		Atención	
						Eficaz	
						Disciplinado	
	Puntual						
	Comunicación						
	Espíritu aventurero						
	Social						
Diseño	Población			Muestra			
Descriptivo correlacional	La población estuvo conformada por guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto, que en su totalidad sumaron un total 40.			La muestra fue seleccionada en base al criterio del investigador, de esa manera, al cumplir con el criterio de inclusión, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, estuvo conformada por el total de la población, es decir, por 40 guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto.			



Anexo 02: Instrumento de la variable I

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO



Cuestionario de la variable formación profesional

Estimado colaborador, a continuación, le presento un cuestionario, en el cual, usted deberá marcar con un aspa (X) el casillero con la respuesta que usted considere más cercana a su realidad referente a su formación profesional. Así mismo, es preciso señalar que los fines de este instrumento son netamente de investigación académica, por lo cual, sus datos proporcionados solo serán utilizados para esos fines, siendo el presente cuestionario de carácter anónimo.

Guías turísticos no autorizados			Formación técnica no universitaria		Formación superior universitaria	
N°	Sexo	Edad	Formación superior técnica incompleta	Formación superior técnica completa	Formación superior universitaria incompleta	Formación superior universitaria completa
Motivo por el cual no cuenta actualmente con el título o certificación de guía oficial de turismo						
			Burocracia en su institución educativa que dificulta obtener su acreditación académica	Falta de dominio idioma inglés	Falta de estudios complementarios	Motivos personales (Falta de tiempo, dinero, etc)

Anexo 03: Instrumento de la variable II



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
TURISMO**



Estimado turista:

El presente cuestionario tiene por objetivo principal determinar el nivel desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín, 2019. Para ello se le pido llenar esta encuesta con toda la sinceridad posible. Gracias:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión: Parámetros a evaluar en el desempeño de un trabajador									
Indicador: Amabilidad					1	2	3	4	5
1	¿El guía turístico se muestra amable frente a los turistas que visitan la región San Martín?								
Indicador: Honestidad					1	2	3	4	5
2	¿El guía turístico se muestra con actitud honesta frente a los turistas?								
Indicador: Conocimiento					1	2	3	4	5
3	¿El guía turístico responde adecuadamente cuando los turistas tienen preguntas?								
4	¿El guía turístico demuestra conocimientos en diversos temas (primeros auxilios, manipulación de flora y fauna, etc)?								
5	¿Cuándo se presenta un inconveniente, el guía turístico se muestra preparado para dar solución?								
Indicador: Atención					1	2	3	4	5
6	¿El guía turístico se muestra atento frente a las necesidades de los turistas?								
7	¿El orientador turístico responde a las inquietudes de los turistas?								
Indicador: Eficaz					1	2	3	4	5
8	¿El guía turístico desempeña un trabajo eficaz durante su recorrido?								
9	¿Considera que el guía turístico debe ser capacitado constantemente a fin de brindar un buen servicio?								
Indicador: Discretos					1	2	3	4	5
10	¿El guía turístico actúa con discreción frente a los turistas?								
Indicador: Puntual					1	2	3	4	5
11	¿El guía turístico respeta el itinerario de actividades del tour?								
12	¿El guía turístico es puntual con los tiempos brindados en las actividades?								
Indicador: Comunicación					1	2	3	4	5

13	¿El guía turístico es comunicativo con los turistas?					
14	¿La información que brinda el guía turístico es en lenguaje apropiado y entendible?					
Indicador: Espíritu aventurero		1	2	3	4	5
15	¿El guía turístico transmite su espíritu aventurero?					
16	¿El guía turístico motiva y transmite seguridad y confianza en actividades de aventura?					
Indicador: Social		1	2	3	4	5
17	¿El guía turístico se muestra sociable y/o amigable con los turistas que visitan la región?					

Anexo 4: Base de datos del instrumento de la variable I

Formación profesional													
N.º			Formación Técnica no Universitaria		Formación Superior Universitaria		Valoración	Motivo por el cual no cuenta actualmente con el título o certificación de guía turístico				Valoración	
	Sexo	Edad	Formación superior técnica incompleta	Formación superior técnica completa	Formación superior universitaria incompleta	Formación superior universitaria completa		Burocracia en su institución educativa que dificulta obtener su acreditación académica	Falta de dominio idioma inglés	Falta de estudios complementarios	Motivos personales (Falta de tiempo, dinero, etc)		
1	M	27				X	4	Formación superior o universitaria completa	X				1
2	M	25				X	4	Formación superior o universitaria completa		X			2
3	M	28	X				1	Formación superior o técnica incompleta				X	4
4	M	33				X	4	Formación superior o universitaria completa			X		3
5	F	25				X	4	Formación superior o universitaria completa		X			2
6	F	22			X		3	Formación superior o univer	X				1

								4	Formación superior o universitaria completa										
7	M	27					X	4	Formación superior o universitaria completa			x							2
8	M	24					X	4	Formación superior o universitaria completa				X						4
9	F	24					X	4	Formación superior o universitaria completa			x							2
10	M	30	X					1	Formación superior o técnica incompleta				x						3
11	M	27					X	4	Formación superior o universitaria completa				X						4
12	F	24					X	4	Formación superior o universitaria completa			X							3
13	M	37					X	4	Formación superior o universitaria completa				X						4
14	M	23	X					1	Formación superior o técnica incompleta				x						2
15	M	25					X	4	Formación superior o universitaria completa			X							3

16	M	32	X				1	Formación superior o técnica incompleta		X		3
17	M	31	X				1	Formación superior o técnica incompleta			x	2
18	M	22				X	4	Formación superior o universitaria completa		X		3
19	M	30	X				1	Formación superior o técnica incompleta	X			2
20	M	34	X				1	Formación superior o técnica incompleta		X		3
21	M	33	X				1	Formación superior o técnica incompleta	X			2
22	M	37				X	4	Formación superior o universitaria completa		X		3
23	F	21			X		3	Formación superior o universitaria incompleta	X			1
24	M	36				X	4	Formación superior o universitaria completa	X			2
25	F	34	X				1	Formación superior o técnica incompleta		X		3

26	M	35	X				1	Formación superior o técnica incompleta	X					1
27	M	32		X			2	Formación superior o técnica completa		X				2
28	F	30		X			2	Formación superior o técnica completa			X			3
29	F	29				X	4	Formación superior o universitaria completa			X			3
30	M	20		X			2	Formación superior o técnica completa		X				2
31	M	19			X		3	Formación superior o universitaria incompleta			X			3
32	F	27				X	4	Formación superior o universitaria completa			X			3
33	M	40	X				1	Formación superior o técnica incompleta		X				2
34	M	22			X		3	Formación superior o universitaria incompleta			X			3
35	M	35				X	4	Formación superior o universitaria			X			3

							completa					
36	M	36	X				Formación superior técnica incompleta	1		X		2
37	F	24				X	Formación superior universitaria completa	4		X		2
38	F	24				X	Formación superior universitaria completa	4			X	3
39	F	26				X	Formación superior universitaria completa	4		X		2
40	M	38	X				Formación superior técnica incompleta	1		X		2

Anexo 4: Base de datos del instrumento de la variable II

	Indicador 1: Amabilidad	Indicador 2: Honestidad	Indicador 3: Conocimiento			Indicador 4: Atención		Indicador 5: Eficaz		Indicador 6: Discretos	Indicador 7: Puntual		Indicador 8: Comunicación		Indicador 9: Espiritu aventuroso		Indicador 10: Social	TOTAL	
			Preg. 1	Preg. 2	Pr eg. 3	Pr eg. 4	Pr eg. 5	Pr eg. 6	Pr eg. 7		Pre g. 8	Pre g. 9	Pre g. 10	Pre g. 11	Pre g. 12	Pre g. 13			Pre g. 14
Guía turístico no autorizado evaluado																			
Guía turístico no autorizado 1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	5	2	1	2	3	44	
Guía turístico no autorizado 2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	45	
Guía turístico no autorizado 3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	1	2	4	39	
Guía turístico no autorizado 4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	1	49	
Guía turístico no autorizado 5	3	4	3	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	50	
Guía turístico no autorizado 6	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	4	39	
Guía turístico no autorizado 7	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	49	
Guía turístico	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	49	

no auto riza do 8																			
Guía turís tico no auto riza do 9	1	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	60	
Guía turís tico no auto riza do 10	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	3	65	
Guía turís tico no auto riza do 11	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	3	3	35	
Guía turís tico no auto riza do 12	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	70	
Guía turís tico no auto riza do 13	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	71	
Guía turís tico no auto riza do 14	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	62	
Guía turís tico no auto riza do 15	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3	65	
Guía turís tico no auto riza do 16	2	2	4	3	2	2	3	2	2	5	4	5	3	4	5	5	5	58	
Guía turís tico no auto riza do 17	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	64	

Guía turís tico no auto riza do 18	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	69
Guía turís tico no auto riza do 19	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3	2	2	4	37
Guía turís tico no auto riza do 20	4	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	2	5	2	2	3	3	61
Guía turís tico no auto riza do 21	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	3	5	1	4	2	3	3	39
Guía turís tico no auto riza do 22	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	38
Guía turís tico no auto riza do 23	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	35
Guía turís tico no auto riza do 24	1	2	5	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	3	2	1	2	39
Guía turís tico no auto riza do 25	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	4	45
Guía turís tico no auto riza do 26	5	5	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	5	51
Guía turís tico	5	2	5	5	2	5	1	2	5	4	2	5	5	5	5	5	2	65

no auto riza do 27																			
Guía turís tico no auto riza do 28	5	5	4	5	4	2	5	5	3	5	2	5	2	5	2	2	5	66	
Guía turís tico no auto riza do 29	5	3	4	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	66	
Guía turís tico no auto riza do 30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	68	
Guía turís tico no auto riza do 31	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	5	35	
Guía turís tico no auto riza do 32	2	3	2	2	3	5	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	5	51	
Guía turís tico no auto riza do 33	3	5	3	3	5	4	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	5	64	
Guía turís tico no auto riza do 34	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	68	
Guía turís tico no auto riza do 35	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	63	
Guía turís tico no auto riza	5	2	5	1	4	2	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	3	58	

do 36																			
Guía turís tico no auto riza do 37	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	56	
Guía turís tico no auto riza do 38	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	52	
Guía turís tico no auto riza do 39	4	4	4	4	4	3	4	2	2	1	4	2	4	2	4	2	4	54	
Guía turís tico no auto riza do 40	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	4	1	1	2	2	4	33	